Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

Rosenberg, Marshall B.
Comunicação não-violenta : técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais / Marshall B. Rosenberg ; [tradução Mário Vilela]. — São Paulo : Ágora, 2006.

Título original: Nonviolent communication: a language of life.
Bibliografia.
ISBN 978-85-7183-826-0

1. Comunicação interpessoal 2. Conduta de vida 3. Não-violência 4. Relações interpessoais I. Título.

05-8849 CDD-153.6

Índice para catálogo sistemático:

1. Comunicação não-violenta : Psicologia 153.6



Comunicação não-violenta

TÉCNICAS PARA APRIMORAR RELACIONAMENTOS PESSOAIS E PROFISSIONAIS

Marshall B. Rosenberg





EDITORA
ÁGORA

COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA
Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais

Editora executiva: **Soraia Bini Cury**
Assistente de produção: **Claudia Agnelli**
Tradução: **Mário Vilela**
Revisão técnica: **Dominic Barter**
Capa: **Renata Buono**
Projeto gráfico e diagramação: **Acqua Estúdio Gráfico**
Fotolitos: **Casa de Tipos**

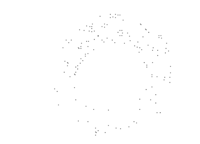
2ª edição

Editora Ágora
Departamento editorial:
Rua Itapicuru, 613 - 7º andar
05006-000 - São Paulo - SP
Fone: (11) 3872-3322
Fax: (11) 3872-7476
http://www.editoraagora.com.br
e-mail: agora@editoraagora.com.br

Atendimento ao consumidor:
Summus Editorial
Fone: (11) 3865-9890

Vendas por atacado:
Fone: (11) 3873-8638
Fax: (11) 3873-7085
e-mail: vendas@summus.com.br

Impresso no Brasil



Agradecimentos



Sou grato por ter podido estudar e trabalhar com o professor Carl Rogers na época em que ele pesquisava os componentes de uma relação de apoio. Os resultados dessa pesquisa desempenharam papel-chave no desenvolvimento do processo de comunicação que descreverei neste livro.

Serei eternamente grato ao professor Michael Hakeem, por ter me ajudado a ver as limitações científicas e os riscos sociais e políticos de praticar a psicologia como fui treinado: um modo de entender os seres humanos com base em patologias. Ver as limitações desse modelo me estimulou a procurar formas de praticar uma psicologia diferente, baseada na crescente clareza a respeito de como nós, seres humanos, deveríamos viver.

Também sou grato a George Miller e a George Albee, pelos esforços para alertar os psicólogos quanto à necessidade de encontrar maneiras melhores de disseminar a psicologia. Eles me ajudaram a ver que a enorme quantidade de sofrimento em nos-

so planeta requer modos mais eficazes de distribuir habilidades tão necessárias quanto aquelas oferecidas por uma abordagem clínica.

Gostaria de agradecer a Lucy Leu por ter editado este livro e criado o manuscrito final; a Rita Herzog e Kathy Smith pela assistência no processo de edição; e a Darold Milligan, Sonia Nordenson, Melanie Sears, Bridget Belgrave, Marian Moore, Kittrell McCord, Virginia Hoyte e Peter Weismiller pela ajuda adicional.

Por fim, gostaria de expressar minha gratidão à amiga Annie Muller. Ela me encorajou a ser mais claro no referente aos fundamentos espirituais de meu trabalho, o que o fortaleceu e enriqueceu minha vida.

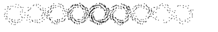
Quando conheci Marshall Rosenberg, uma comunicação profunda se estabeleceu imediatamente entre nós, pois além de termos em comum os ideais de paz, fomos influenciados pelos mesmos mestres.

O presente livro é um best-seller internacional. Ele acompanha e reforça um novo método de resolução pacifica de conflitos. Seu principal mérito é nos ensinar a nos colocarmos no lugar do outro, desenvolvendo a empatia, que é de grande ajuda até em casos mais difíceis de rupturas e má comunicação.

Marshall Rosenberg e sua equipe introduziram o método de comunicação não-violenta no Brasil há alguns anos, e esta obra encontrará um "solo" já fertilizado.

De todo coração desejo grande sucesso a esta imensa contribuição para o desenvolvimento de uma cultura de paz no Brasil e no mundo.

PIERRE WEIL





O trabalho do dr. Marshall Rosenberg sobre a comunicação não-violenta revela, inicialmente, a profundidade que a cultura de guerra adquiriu, tanto na nossa linguagem quanto nos relacionamentos. Por outro lado, sua habilidade pedagógica nos encoraja a entrar em contato com esse centro de humanidade, onde nos reconhecemos como aprendizes de novos modos de estar e de nos articular com os outros e com o mundo. Além de ser uma via de autoconhecimento, a comunicação não-violenta é um instrumento eficiente e mais do que oportuno para capacitar aqueles que – comprometidos com a implementação de uma Cultura de Paz – visam se auto-educar para restabelecer a confiança mútua entre pessoas, instituições, povos e nações.

Lia Diskin
Associação Palas Athena

Marshall Rosenberg oferece ferramentas das mais eficientes para cuidarmos da saúde e dos relacionamentos. A CNV conecta a alma das pessoas, promovendo sua regeneração. É o elemento que falta em tudo que fazemos.

Deepak Chopra
autor de *As sete leis espirituais do sucesso*



A notável mensagem do dr. Marshall fornece aos professores passos simples para a comunicação pacífica e uma nova maneira de trabalhar com crianças e pais.

Barbara Moffitt
Diretora executiva do Centro Americano
de Educadores Montessori

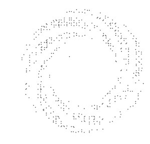
As técnicas dinâmicas de Marshall Rosenberg transformam potenciais conflitos em diálogos pacíficos. Ele ensina ferramentas simples para desarmar argumentos perigosos e criar conexões de compaixão com a família, amigos e outros conhecidos. Eu recomendo este livro com entusiasmo.

JOHN GRAY
autor de *Homens são de Marte, mulheres são de Vênus*

Acredito que os princípios e as técnicas deste livro podem literalmente mudar o mundo, porém, mais importante do que isso, eles podem melhorar a qualidade de vida entre companheiros, filhos, vizinhos, colegas de trabalho e todas as pessoas com as quais interagimos. Minha recomendação não poderia ser mais enfática.

JACK CANFIELD
co-autor da série *Histórias para aquecer o coração*

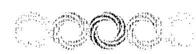




Sumário



Prefácio



Crescer como pessoa de cor na África do Sul do Apartheid, na década de 1940, não era nada agradável. Principalmente se você era brutalmente lembrado da cor de sua pele a cada momento do dia. Depois, ser espancado aos 10 anos por jovens brancos que o consideravam negro demais e em seguida por jovens negros que o consideravam branco demais era uma experiência humilhante que poderia levar qualquer um à vingança violenta.

Fiquei tão indignado com essa vivência que meus pais decidiram me levar para a Índia e me deixar por algum tempo com meu avô, o lendário Mohandas Karamchand Gandhi, para que eu pudesse aprender com ele a lidar com a raiva, a frustração, a discriminação e a humilhação que o preconceito racial violento pode provocar. Naqueles dezoito meses, aprendi mais do que esperava. Hoje, meu único arrependimento é que eu tinha apenas 13 anos e, ainda por cima, era aluno medíocre. Se eu fosse mais velho, um pouco mais sensato e pensasse mais, poderia ter

aprendido muito mais. No entanto, as pessoas devem se contentar com o que recebem e não ser demasiado gananciosas – uma lição fundamental no modo de vida não-violento. Como poderei esquecer isso?

Uma das muitas coisas que aprendi com meu avô foi a compreender a profundidade e a amplitude da não-violência e a reconhecer que somos todos violentos e precisamos efetuar uma mudança qualitativa em nossas atitudes. Com freqüência, não reconhecemos nossa violência porque somos ignorantes a respeito dela. Presumimos que não somos violentos porque nossa visão da violência é aquela de brigar, matar, espancar e guerrear – o tipo de coisa que os indivíduos comuns não fazem.

Para me fazer compreender isso, meu avô me fez desenhar uma árvore genealógica da violência, usando os mesmos princípios usados nas árvores genealógicas das famílias. Seu argumento era que eu entenderia melhor a não-violência se compreendesse e reconhecesse a violência que existe no mundo. Toda noite, ele me ajudava a analisar os acontecimentos do dia – tudo que eu experimentara, lera, vira ou fizera aos outros – e a colocá-los na árvore, sob as rubricas "física" (a violência em que se tivesse empregado força física) ou "passiva" (a violência em que o sofrimento tivesse sido mais de natureza emocional).

Em poucos meses, cobri uma parede de meu quarto com atos de violência "passiva", a qual meu avô descrevia como mais insidiosa que a violência "física". Ele explicava que, no fim das contas, a violência passiva gerava raiva na vítima, que, como indivíduo ou membro de uma coletividade, respondia violentamente. Em outras palavras, é a violência passiva que alimenta a fornalha da violência física. Em razão de não compreendermos ou analisarmos esse conceito, todos os esforços pela paz não frutificam, ou alcançam apenas uma paz temporária. Como podemos apagar um incêndio se antes não cortamos o suprimento de combustível que alimenta as chamas?

Meu avô sempre enfatizou de forma eloqüente a necessidade da não-violência nas comunicações – algo que Marshall Rosenberg vem fazendo de modo admirável há muitos anos, em seus escritos e seminários. Li com considerável interesse seu livro *Comunicação não-violenta – Aprimorando seus relacionamentos pessoais e profissionais* e fiquei impressionado com a profundidade do trabalho e a simplicidade das soluções.

A menos que "nos tornemos a mudança que desejamos ver acontecer no mundo" (como diria meu avô), nenhuma mudança jamais acontecerá. Infelizmente, estamos todos esperando que os outros mudem primeiro.

A não-violência não é uma estratégia que se possa utilizar hoje e descartar amanhã, nem é algo que nos torne dóceis ou facilmente influenciáveis. Trata-se, isto sim, de inculcar atitudes positivas em lugar das atitudes negativas que nos dominam. Tudo que fazemos é condicionado por motivações egoístas ("Que vantagem eu levo nisso?"), e essa constatação se revela ainda mais verdadeira numa sociedade esmagadoramente materialista, que prospera com base num duro individualismo. Nenhum desses conceitos negativos leva à construção de uma família, comunidade, sociedade ou nação homogênea.

Não é importante que nos reunamos nos momentos de crise e demonstremos patriotismo agitando a bandeira; não basta que nos tornemos uma superpotência, construindo um arsenal que possa destruir várias vezes este mundo; não é suficiente que subjuguemos o resto do mundo com nosso poderio militar, porque não se pode construir a paz sobre alicerces de medo.

A não-violência significa permitirmos que venha à tona aquilo que existe de positivo em nós e que sejamos dominados

pelo amor, respeito, compreensão, gratidão, compaixão e preocupação com os outros, em vez de o sermos pelas atitudes egocêntricas, egoístas, gananciosas, odientas, preconceituosas, suspeitosas e agressivas que costumam dominar nosso pensamento. É comum ouvirmos as pessoas dizerem: "Este é um mundo cruel, e, se a gente quer sobreviver, também tem de ser cruel". Tomo humildemente a liberdade de discordar de tal argumento.

O mundo em que vivemos é aquilo que fazemos dele. Se hoje é impiedoso, foi porque nossas atitudes o tornaram assim. Se mudarmos a nós mesmos, poderemos mudar o mundo, e essa mudança começará por nossa linguagem e nossos métodos de comunicação. Recomendo entusiasticamente este livro e a aplicação do processo de Comunicação Não-Violenta que ele prega. É um primeiro passo significativo para mudarmos nossa comunicação e criarmos um mundo mais compassivo.

ARUN GANDHI
Fundador e presidente do
M. K. Gandhi Institute for Nonviolence

PALAVRAS SÃO JANELAS (OU SÃO PAREDES)

Sinto-me tão condenada por suas palavras,
Tão julgada e dispensada.
Antes de ir, preciso saber:
Foi isso que você quis dizer?
Antes que eu me levante em minha defesa,
Antes que eu fale com mágoa ou medo,
Antes que eu erga aquela muralha de palavras,
Responda: eu realmente ouvi isso?
Palavras são janelas ou são paredes.
Elas nos condenam ou nos libertam.
Quando eu falar e quando eu ouvir,
Que a luz do amor brilhe através de mim.
Há coisas que preciso dizer,
Coisas que significam muito para mim.
Se minhas palavras não forem claras,
Você me ajudará a me libertar?
Se pareci menosprezar você,
Se você sentiu que não me importei,
Tente escutar por entre as minhas palavras
Os sentimentos que compartilhamos.

RUTH BEBERMEYER

1. Do fundo do coração

O CERNE DA COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA



O que eu quero em minha vida é compaixão, um fluxo entre mim mesmo e os outros com base numa entrega mútua, do fundo do coração.

MARSHALL B. ROSENBERG

INTRODUÇÃO

Acredito que é de nossa natureza gostar de dar e receber de forma compassiva. Assim, durante a maior parte da vida, tenho me preocupado com duas questões: o que acontece que nos desliga de nossa natureza compassiva, levando-nos a nos comportarmos de maneira violenta e baseada na exploração das outras pessoas? E, inversamente, o que permite que algumas pessoas permaneçam ligadas à sua natureza compassiva mesmo nas circunstâncias mais penosas?

Minha preocupação com essas questões começou na infância, por volta do verão de 1943, quando nossa família se mudou para Detroit. Na segunda semana após nossa chegada, eclodiu um conflito racial, que começou com um incidente num parque público. Nos dias seguintes, mais de quarenta pessoas foram mortas. Nosso bairro ficava no centro da violência, e passamos três dias trancados em casa.

Quando terminaram os tumultos raciais e começaram as aulas, descobri que o nome pode ser tão perigoso quanto qualquer cor de pele. Quando o professor disse meu nome durante a chamada, dois meninos me encararam e perguntaram, com veneno: "Você é *kike*?" Eu nunca tinha ouvido aquela palavra e não sabia que algumas pessoas a utilizavam de maneira depreciativa para se referir aos judeus. Depois da aula, os dois já estavam me esperando: eles me jogaram no chão, me chutaram e me bateram.

Desde aquele verão de 1943, venho examinando aquelas duas questões que mencionei. O que nos permite, por exemplo, permanecer sintonizados com nossa natureza compassiva até nas piores circunstâncias? Penso em pessoas como Etty Hillesum, que continuou compassiva mesmo quando sujeita às grotescas condições de um campo de concentração alemão. Na época, ela escreveu:

> *Não é fácil me amedrontar. Não porque eu seja corajosa, mas porque sei que estou lidando com seres humanos e que preciso tentar ao máximo compreender tudo que qualquer pessoa possa fazer. E foi isso o que realmente importou hoje de manhã – não que um jovem oficial da Gestapo, contrariado, tenha gritado comigo, mas, sim, que eu não tenha me sentido indignada, antes tenha sentido verdadeira compaixão e desejado perguntar: "O senhor teve uma infância muito infeliz? Brigou com a namorada?". É, ele parecia atormentado e obcecado, mal-humorado e fraco. Eu gostaria de ter começado a tratá-lo ali mesmo, pois sei que jovens dignos de pena como ele se tornam perigosos tão logo fiquem soltos no mundo.*
>
> (ETTY HILLESUM, *A diary*)



Enquanto estudava os fatores que afetam nossa capacidade de nos mantermos compassivos, fiquei impressionado com o papel crucial da linguagem e do uso das palavras. Desde então, identifiquei uma abordagem específica da comunicação — falar e ouvir — que nos leva a nos entregarmos de coração, ligando-nos a nós mesmos e aos outros de maneira tal que permite que nossa compaixão natural floresça. Denomino essa abordagem Comunicação Não-Violenta, usando o termo "não-violência" na mesma acepção que lhe atribuía Gandhi — referindo-se a nosso estado compassivo natural quando a violência houver se afastado do coração. Embora possamos não considerar "violenta" a maneira de falarmos, nossas palavras não raro induzem à mágoa e à dor, seja para os outros, seja para nós mesmos. Em algumas comunidades, o processo que estou descrevendo é conhecido como comunicação compassiva; em todo este livro, a abreviatura CNV será utilizada para se referir à comunicação não-violenta.

CNV: uma forma de comunicação que nos leva a nos entregarmos de coração.

UMA MANEIRA DE CONCENTRAR A ATENÇÃO

A CNV se baseia em habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem a capacidade de continuarmos humanos, mesmo em condições adversas. Ela não tem nada de novo: tudo que foi integrado à CNV já era conhecido havia séculos. O objetivo é nos lembrar do que já sabemos — de como nós, humanos, deveríamos nos relacionar uns com os outros — e nos ajudar a viver de modo que se manifeste concretamente esse conhecimento.

A CNV nos ajuda a reformular a maneira pela qual nos expressamos e ouvimos os outros. Nossas palavras, em vez de se-

rem reações repetitivas e automáticas, tornam-se respostas conscientes, firmemente baseadas na consciência do que estamos percebendo, sentindo e desejando. Somos levados a nos expressar com honestidade e clareza, ao mesmo tempo que damos aos outros uma atenção respeitosa e empática. Em toda troca, acabamos escutando nossas necessidades mais profundas e as dos outros. A CNV nos ensina a observarmos cuidadosamente (e sermos capazes de identificar) os comportamentos e as condições que estão nos afetando. Aprendemos a identificar e a articular claramente o que de fato desejamos em determinada situação. A forma é simples, mas profundamente transformadora.

À medida que a CNV substitui nossos velhos padrões de defesa, recuo ou ataque diante de julgamentos e críticas, vamos percebendo a nós e aos outros, assim como nossas intenções e relacionamentos, por um enfoque novo. A resistência, a postura defensiva e as reações violentas são minimizadas. Quando nos concentramos em tornar mais claro o que o outro está observando, sentindo e necessitando em vez de diagnosticar e julgar, descobrimos a profundidade de nossa própria compaixão. Pela ênfase em escutar profundamente — a nós e aos outros —, a CNV promove o respeito, a atenção e a empatia e gera o mútuo desejo de nos entregarmos de coração.

Quando utilizamos a CNV para ouvir nossas necessidades mais profundas e as dos outros, percebemos os relacionamentos por um novo enfoque.

Embora eu me refira à CNV como "processo de comunicação" ou "linguagem da compaixão", ela é mais que processo ou linguagem. Num nível mais profundo, ela é um lembrete permanente para mantermos nossa atenção concentrada lá onde é mais provável acharmos o que procuramos.

Existe a história de um homem agachado debaixo de um poste de iluminação, procurando alguma coisa. Um policial passa e pergunta o que ele está fazendo. "Procurando as chaves do carro", responde o homem, que parece ligeiramente bêbado. "Você as perdeu aqui?", pergunta o policial. "Não, perdi no beco." Vendo a expressão intrigada do policial, o homem se apressa a explicar: "É que a luz está muito melhor aqui".

Acho que meu condicionamento cultural me leva a concentrar a atenção em lugares onde é improvável que eu consiga o que quero. Desenvolvi a CNV como uma maneira de fazer brilhar a luz da consciência — de condicionar minha atenção a se concentrar em pontos que tenham o potencial de me dar o que procuro. O que almejo em minha vida é compaixão, um fluxo entre mim e os outros com base numa entrega mútua, do fundo do coração.

Vamos fazer brilhar a luz da consciência nos pontos em que possamos esperar achar aquilo que procuramos.

Essa característica da compaixão, que denomino "entregar-se de coração", se expressa na letra da canção "Given to", composta por minha amiga Ruth Bebermeyer em 1978:

Nunca me sinto mais presenteada
Do que quando você recebe algo de mim –
Quando você compreende a alegria que sinto
ao lhe dar algo.
E você sabe que estou dando aquilo não
para fazer você ficar me devendo,

Mas porque quero viver o amor
que sinto por você.
Receber algo com boa vontade
pode ser a maior entrega.
Eu nunca conseguiria separar as duas coisas.
Quando você me dá algo,
Eu lhe dou meu receber.
Quando você recebe algo de mim,
Eu me sinto tão presenteada.

Quando nos entregamos de coração, nossos atos brotam da alegria que surge e resplandece sempre que enriquecemos de boa vontade a vida de outra pessoa. Isso beneficia tanto quem doa quanto quem recebe. Este último aprecia o presente sem se preocupar com as conseqüências que acompanham o que foi dado por medo, culpa, vergonha ou desejo de lucrar alguma coisa. Quem doa se beneficia daquele reforço de auto-estima que se produz sempre que vemos nossos esforços contribuírem para o bem-estar de alguém.

Para usarmos a CNV, as pessoas com quem estamos nos comunicando não precisam conhecê-la, ou mesmo estar motivadas a se comunicar compassivamente conosco. Se nos ativermos aos princípios da CNV, motivados somente a dar e a receber com compaixão, e fizermos tudo que pudermos para que os outros saibam que esse é nosso único interesse, eles se unirão a nós no processo, e acabaremos conseguindo nos relacionar com compaixão uns com os outros. Não estou dizendo que isso sempre aconteça rapidamente. Afirmo, entretanto, que a compaixão inevitavelmente floresce quando nos mantemos fiéis aos princípios e ao processo da CNV.

O PROCESSO DA CNV

Para chegar ao mútuo desejo de nos entregarmos de coração, concentramos a luz da consciência em quatro áreas, às quais nos referiremos como os quatro componentes do modelo da CNV.

Primeiramente, observamos o que está de fato acontecendo numa situação: o que estamos vendo os outros dizerem ou fazerem que é enriquecedor ou não para nossa vida? O truque é ser capaz de articular essa observação sem fazer nenhum julgamento ou avaliação — mas simplesmente dizer o que nos agrada ou não naquilo que as pessoas estão fazendo. Em seguida, identificamos como nos sentimos ao observar aquela ação: magoados, assustados, alegres, divertidos, irritados etc. Em terceiro lugar, reconhecemos quais de nossas necessidades estão ligadas aos sentimentos que identificamos aí. Temos consciência desses três componentes quando usamos a CNV para expressar clara e honestamente como estamos.

Os quatro componentes da CNV:

1. ***observação;***
2. ***sentimento;***
3. ***necessidades;***
4. ***pedido.***

Uma mãe poderia expressar essas três coisas ao filho adolescente dizendo, por exemplo: "Roberto, quando eu vejo duas bolas de meias sujas debaixo da mesinha e mais três perto da TV, fico irritada, porque preciso de mais ordem no espaço que usamos em comum".

Ela imediatamente continuaria com o quarto componente — um pedido bem específico: "Você poderia colocar suas meias no seu quarto ou na lavadora?" Esse componente enfoca o que estamos querendo da outra pessoa para enriquecer nossa vida ou torná-la mais maravilhosa.

Assim, parte da CNV consiste em expressar as quatro informações muito claramente, seja de forma verbal, seja por outros meios. O outro aspecto dessa forma de comunicação consiste em receber aquelas mesmas quatro informações dos outros. Nós nos ligamos a eles primeiramente percebendo o que estão observando e sentindo e do que estão precisando; e depois descobrindo o que poderia enriquecer suas vidas ao receberem a quarta informação, o pedido.

À medida que mantivermos nossa atenção concentrada nessas áreas e ajudarmos os outros a fazerem o mesmo, estabeleceremos um fluxo de comunicação dos dois lados, até a compaixão se manifestar naturalmente: o que estou observando, sentindo e do que estou necessitando; o que estou pedindo para enriquecer minha vida; o que você está observando, sentindo e do que está necessitando; o que você está pedindo para enriquecer sua vida...

O processo da CNV

As ações concretas que estamos *observando* e que afetam nosso bem-estar;

Como nos *sentimos* em relação ao que estamos observando;

As *necessidades*, valores, desejos etc. que estão gerando nossos sentimentos;

As ações concretas que *pedimos* para enriquecer nossa vida.



Ao usarmos esse processo, podemos começar nos expressando ou então recebendo com empatia essas quatro informações dos outros. Dos capítulos 3 ao 6, aprenderemos a perceber e a expressar verbalmente cada um desses componentes, mas é importante ter em mente que a CNV não consiste numa fórmula preestabelecida; antes, ela se adapta a várias situações e estilos pessoais e culturais. Embora eu, por conveniência, me refira à CNV como "processo" ou "linguagem", é possível realizar todas as quatro partes do processo sem pronunciar uma só palavra. A essência da CNV está em nossa consciência daqueles quatro componentes, não nas palavras que efetivamente são trocadas.

As duas partes da CNV:

1. ***expressar-se honestamente por meio dos quatro componentes;***
2. ***receber com empatia por meio dos quatro componentes.***

Aplicando a CNV em nossa vida e no mundo

Quando utilizamos a CNV em nossas interações — com nós mesmos, com outra pessoa ou com um grupo —, nós nos colocamos em nosso estado compassivo natural. Trata-se, portanto, de uma abordagem que se aplica de maneira eficaz a todos os níveis de comunicação e a diversas situações:

- relacionamentos íntimos;
- famílias;
- escolas;
- organizações e instituições;
- terapia e aconselhamento;
- negociações diplomáticas e comerciais;
- disputas e conflitos de toda natureza.

Algumas pessoas usam a CNV para estabelecer maior grau de profundidade e afeto em seus relacionamentos íntimos. Eis o depoimento de uma participante de um de nossos seminários, em San Diego:

Quando aprendi como posso receber (escutar) e dar (expressar) por meio da CNV, superei a fase em que me sentia agredida e feita de capacho e comecei a realmente escutar as palavras e a captar nelas os sentimentos subjacentes. Eu me dei conta do homem com quem tinha estado casada por 28 anos, um homem muito sofrido. Ele havia pedido o divórcio uma semana antes do seminário [sobre CNV]. Para encurtar uma história bem comprida, estamos aqui hoje – juntos – e estou ciente da contribuição que [a CNV] deu para termos um final feliz. [...] Aprendi a escutar sentimentos, a expressar minhas necessidades, a aceitar respostas que nem sempre queria ouvir. Ele não está aqui só para me agradar, nem eu estou aqui para dar felicidade a ele. Ambos aprendemos a crescer, a aceitar e a amar de modo que ambos possamos nos realizar.



Outros usam a CNV para estabelecer relacionamentos mais eficazes no trabalho. Uma professora de Chicago escreve:

Há cerca de um ano venho utilizando a CNV em minha turma de alunos especiais. Ela pode funcionar até mesmo com crianças que têm desenvolvimento retardado da linguagem, dificuldades de aprendizado e problemas de comportamento. Um aluno de nossa sala cospe, diz palavrões, grita e espeta outros alunos com lápis quando se aproximam de sua carteira. Eu lhe dou a deixa: "Por favor, diga isso de outro jeito. Use sua conversa de girafa". [Em alguns seminários, para demonstrar a CNV, usam-se fantoches de girafa.] Na mesma hora, ele se levanta, olha para a pessoa de quem está com raiva e diz com toda a calma: "Por favor, você poderia sair de perto da minha carteira? Eu fico com raiva quando você fica tão perto de mim". Os outros alunos em geral respondem com algo nesta linha: "Me desculpe, eu tinha esquecido que isso deixa você aborrecido".

Comecei a pensar em minha frustração com essa criança e tentar descobrir do que (além de harmonia e ordem) eu precisava. Percebi quanto tempo eu dedicava ao planejamento das aulas e como minha necessidade de ser criativa e contribuir estava sendo passada para trás pela necessidade de manter o bom comportamento da classe. Também senti que não estava atendendo às necessidades educacionais dos outros alunos. Quando ele tinha alguma demonstração de raiva na aula, comecei a dizer: "Preciso que você preste atenção em mim". Eu talvez tivesse de dizer isso cem vezes ao dia, mas ele acabava captando a mensagem e geralmente se concentrava na aula.



Uma médica de Paris escreve:

Cada vez mais, uso a CNV na prática clínica. Alguns pacientes perguntam se sou psicóloga, explicando que seus médicos não costumam se interessar pela maneira que vivem ou lidam com as

doenças. A CNV me ajuda a compreender quais são as necessidades dos pacientes e o que eles precisam ouvir em determinado momento. Acho que isso ajuda sobretudo no relacionamento com hemofílicos e aidéticos, pois ocorre tanta raiva e dor que é comum a relação entre o paciente e o profissional de saúde ficar seriamente abalada. Faz pouco tempo, uma aidética que venho tratando há cinco anos me disse que o que mais a tinha ajudado foram minhas tentativas de achar maneiras para ela desfrutar o dia-a-dia. Nesse sentido, a CNV me auxilia muito. Antes, quando sabia que um paciente tinha uma doença fatal, eu freqüentemente me atinha ao prognóstico, e, assim, era difícil estimulá-los sinceramente a viver a vida. Com a CNV, desenvolvi uma nova consciência, bem como uma nova linguagem. Fico assombrada em ver quanto ela se encaixa bem em minha prática clínica. À medida que me envolvo cada vez mais na dança da CNV, sinto mais energia e alegria no trabalho.



Outros, por sua vez, empregam esse processo na política. Uma ministra francesa, ao visitar a irmã, notou quanto esta e o marido estavam se comunicando e respondendo um ao outro de maneira diferente. Encorajada pela descrição que fizeram da CNV, mencionou que, na semana seguinte, estaria negociando com a Argélia algumas questões delicadas, referentes a procedimentos de adoção. Embora o tempo fosse curto, despachamos para Paris um instrutor que falava francês, a fim de trabalhar com a ministra. Posteriormente, ela atribuiu grande parte do sucesso de suas negociações na Argélia às novas técnicas de comunicação que tinha adquirido.

Em Jerusalém, durante um seminário ao qual compareceram israelenses de diversas convicções políticas, os participantes

usaram a CNV para se expressar a respeito do problema da Cisjordânia, extremamente polêmico. Muitos dos colonos israelenses que ali se estabeleceram acreditam que cumpriam uma determinação religiosa ao fazê-lo; eles estão enredados num conflito não apenas com os palestinos, mas também com israelenses que reconhecem o desejo palestino de ter soberania nacional na região. Durante uma sessão, um de meus instrutores e eu criamos um modelo de escuta com empatia usando a CNV. Em seguida, convidamos os participantes a se alternarem nos papéis uns dos outros. Passados vinte minutos, uma colona declarou que, caso seus opositores políticos se mostrassem capazes de ouvi-la do mesmo modo que havia acabado de ser ouvida, ela estaria disposta a considerar abrir mão de suas reivindicações fundiárias e sair da Cisjordânia para algum lugar em território internacionalmente reconhecido como israelense.

Hoje, em todo o mundo, a CNV serve como recurso valioso para comunidades que enfrentam conflitos violentos ou graves tensões de natureza étnica, religiosa ou política. O avanço do treinamento em CNV e seu uso em mediações entre partes em conflito em Israel, no território da Autoridade Palestina, na Nigéria, em Ruanda, em Serra Leoa e em outros lugares têm sido motivo de especial satisfação para mim. Certa vez, meus associados e eu estivemos em Belgrado durante três dias muitíssimo tensos, treinando cidadãos que trabalhavam pela paz. Logo ao chegarmos, vimos estampada no rosto dos participantes uma expressão de visível desespero, pois o país estava então envolvido numa guerra brutal na Bósnia e na Croácia. À medida que o treinamento avançou, começamos a ouvir o som de riso em suas vozes, ao expressarem sua profunda gratidão e alegria por terem encontrado o recurso de que precisavam. Nas duas semanas seguintes, trabalhando na Croácia, em Israel e na Palestina,

tornamos a ver cidadãos desesperados de países arrasados pela guerra recuperarem o ânimo e a confiança a partir do treinamento em CNV que recebiam.

Sinto-me abençoado por poder viajar o mundo todo ensinando às pessoas um processo de comunicação que lhes dá poder e alegria. Agora, com este livro, estou feliz e empolgado por poder compartilhar com você a riqueza da Comunicação Não-Violenta.

Resumo

A CNV nos ajuda a nos ligarmos uns aos outros e a nós mesmos, possibilitando que nossa compaixão natural floresça. Ela nos guia no processo de reformular a maneira pela qual nos expressamos e escutamos os outros, mediante a concentração em quatro áreas: o que observamos, o que sentimos, do que necessitamos, e o que pedimos para enriquecer nossa vida. A CNV promove maior profundidade no escutar, fomenta o respeito e a empatia e provoca o desejo mútuo de nos entregarmos de coração. Algumas pessoas usam a CNV para responder compassivamente a si mesmas; outras, para estabelecer maior profundidade em suas relações pessoais; e outras, ainda, para gerar relacionamentos eficazes no trabalho ou na política. No mundo inteiro, utiliza-se a CNV para mediar disputas e conflitos em todos os níveis.

A CNV em ação

"Assassino, matador de crianças!"

Intercalados em todo este livro, há diálogos intitulados "A CNV em ação". Eles se destinam a proporcionar o gostinho de um intercâmbio real em que um dos interlocutores aplique os princípios da comunicação não-violenta. Entretanto, a CNV não é meramente uma linguagem, nem um conjunto de técnicas para usar as palavras; a consciência e a intenção que a CNV abrange podem muito bem se expressar pelo silêncio (uma característica do estar presente), pela expressão facial e pela linguagem corporal. Os diálogos de "A CNV em ação" que você lerá são versões necessariamente destiladas e resumidas de intercâmbios da vida real, nos quais momentos de empatia silenciosa, narrativas, humor, gestos etc. contribuiriam para que se estabelecesse entre as duas partes uma conexão mais natural do que pode parecer quando se condensam os diálogos na forma impressa.

Numa mesquita do campo de refugiados de Deheisha (em Belém, na Cisjordânia), eu estava apresentando a comunicação não-violenta a cerca de 170 muçulmanos palestinos. Na época, as atitudes para com os americanos não eram positivas. De repente, enquanto falava, percebi que uma onda de tumulto abafado se espalhava entre o público. "Estão cochichando que você é americano!", alertou meu intérprete, no mesmo momento em que um dos participantes se levantava subitamente. Olhando fixo para mim, ele gritou a plenos pulmões: "Assassino!" De imediato, uma dúzia de outras vozes se juntou a ele em coro: "Assassino! Matador de crianças! Assassino!"

Felizmente, fui capaz de concentrar minha atenção no que aquele homem estava sentindo e necessitando. No caso em questão, eu tinha algumas pistas. A caminho do campo de refugiados, eu tinha visto várias latas vazias de gás lacrimogêneo, que haviam sido atiradas contra o campo na noite an-

terior. Em cada uma delas, estavam claramente marcadas as palavras *MADE IN USA* (fabricado nos Estados Unidos). Eu sabia que os refugiados tinham muita raiva dos EUA por fornecerem gás lacrimogêneo e outras armas a Israel.

Dirigi-me ao homem que havia me chamado de assassino:

EU Você está com raiva porque você gostaria que meu governo usasse seus recursos de forma diferente? *(Eu não sabia se meu palpite estava certo; no entanto, o fundamental era meu esforço sincero de me sintonizar com seu sentimento e suas necessidades.)*

ELE Pode ter certeza de que estou! Você acha que precisamos de gás lacrimogêneo? Precisamos é de esgotos, não do gás lacrimogêneo de vocês! Precisamos de moradias! Precisamos ter nosso próprio país!

EU Então você está furioso e gostaria de algum apoio para melhorar suas condições de vida e obter a independência política?

ELE Você sabe o que é viver 27 anos aqui, do jeito que tenho vivido com a família — filhos e tudo mais? Você possui a mais pálida noção do que isso tem sido para nós?

EU Está me parecendo que você está muito desesperado e que está imaginando se eu ou qualquer outra pessoa pode realmente compreender o que significa viver nessas condições. Foi isso mesmo que você quis dizer?

ELE Você quer compreender? Me diga: você tem filhos? Eles vão à escola? Eles têm *playgrounds*? Meu filho está doente! Ele brinca no esgoto a céu aberto! Sua sala de aula não tem livros! Você já viu uma escola que não tem livros?

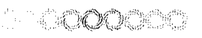
EU Estou ouvindo quanto é penoso para vocês criarem suas crianças aqui. Você gostaria que eu soubesse que o que você quer é o que todos os pais desejam para os filhos — uma boa educação, a oportunidade de brincar e crescer num ambiente saudável...

ELE É isso mesmo! O básico! Direitos humanos — não é isso que vocês americanos dizem? Por que não vêm mais de vocês aqui para ver que tipo de direitos humanos vocês estão trazendo para cá?

EU Você gostaria que mais americanos tomassem consciência da enormidade do sofrimento que ocorre aqui e vissem profundamente as conseqüências de nossas ações políticas?

Nosso diálogo continuou; ele expressando sua dor por quase vinte minutos mais, e eu procurando escutar o sentimento e a necessidade por trás de cada frase. Não concordei nem discordei. Recebi as palavras dele não como ataques, mas como presentes de outro ser humano que estava disposto a compartilhar comigo sua alma e suas profundas vulnerabilidades.

Uma vez que se sentiu compreendido, o homem foi capaz de me ouvir explicar o motivo de eu estar naquele campo. Uma hora depois, o mesmo homem que havia me chamado de assassino estava me convidando para ir a sua casa para um jantar de ramadã.



2. A comunicação que bloqueia a compaixão



Não julgueis, para que não sejais julgados. Pois, com o critério com que julgardes, sereis julgados.

MATEUS 7, 1

Certas formas de comunicação nos alienam de nosso estado compassivo natural.

Ao estudar a questão do que nos afasta de nosso estado natural de compaixão, identifiquei algumas formas específicas de linguagem e comunicação que acredito contribuírem para nosso comportamento violento em relação aos outros e a nós mesmos. Para designar essas formas de comunicação, utilizo a expressão "comunicação alienante da vida".

JULGAMENTOS MORALIZADORES

Um tipo de comunicação alienante da vida é o uso de julgamentos moralizadores que subentendem uma natureza errada ou maligna nas pessoas que não agem em consonância com nossos valores. Tais julgamentos aparecem em frases como: "O teu problema é ser egoísta demais", "Ela é preguiçosa", "Eles são preconceituosos", "Isso é impróprio". Culpa, insulto, depreciação, rotulação, crítica, comparação e diagnósticos são todos formas de julgamento.

No mundo dos julgamentos, o que nos importa é QUEM "É" O QUÊ.

Certa vez, o poeta sufi Rumi escreveu: "Para além das idéias de certo e errado, existe um campo. Eu me encontrarei com você lá". No entanto, a comunicação alienante da vida nos prende num mundo de idéias sobre o certo e o errado — um mundo de julgamentos, uma linguagem rica em palavras que classificam e dicotomizam as pessoas e seus atos. Quando empregamos essa linguagem, julgamos os outros e seu comportamento enquanto nos preocupamos com o que é bom, mau, normal, anormal, responsável, irresponsável, inteligente, ignorante etc.

Muito antes de ter chegado à idade adulta, aprendi a me comunicar de uma maneira impessoal que não exigia que eu revelasse o que se passava dentro de mim. Quando encontrava pessoas ou comportamentos de que não gostava ou que não compreendia, reagia considerando que fossem errados. Se meus professores me determinavam uma tarefa que eu não queria fazer, eles eram "medíocres" ou estavam "exorbitando". Se alguém me dava uma fechada no trânsito, minha reação era gritar: "Palhaço!" Quando usamos tal linguagem, pensamos e nos comunicamos em termos do que há de errado com os outros para se comportarem desta ou daquela maneira — ou, ocasionalmente, o que há de errado com nós mesmos para não compreendermos ou reagirmos do modo que gostaríamos. Nossa atenção se concentra em classificar, analisar e determinar níveis de erro, em vez de fazê-lo no que nós e os outros necessitamos e não estamos obtendo. Assim, se minha mulher deseja mais afeto do que estou lhe dando, ela é "carente e dependente". Mas, se quero mais atenção do que me dá, então ela é "indiferente e insensível". Se meu colega atenta mais aos pormenores do que eu, ele é "cricri e compulsivo". Por outro lado, se sou eu quem presta mais atenção aos detalhes, ele é "lambão e desorganizado".

Analisar os outros é, na realidade, uma expressão de nossas necessidades e valores.

Estou convicto de que todas essas análises de outros seres humanos são expressões trágicas de nossos próprios valores e necessidades. São trágicas porque, quando expressamos nossos valores e necessidades de tal forma, reforçamos a postura defensiva e a resistência a eles nas próprias pessoas cujos comportamentos nos interessam. Ou, se essas pessoas concordam em agir de acordo com nossos valores porque aceitam nossa análise de que estão erradas, é provável que o façam por medo, culpa ou vergonha.

Todos pagamos caro quando as pessoas reagem a nossos valores e necessidades não pelo desejo de se entregar de coração, mas por medo, culpa ou vergonha. Cedo ou tarde, sofreremos as conseqüências da diminuição da boa vontade daqueles que se submetem a nossos valores pela coerção que vem de fora ou de dentro. Eles também pagam um preço emocional, pois provavelmente sentirão ressentimento e menos auto-estima quando reagirem a nós por medo, culpa ou vergonha. Além disso, toda vez que os outros nos associam a qualquer desses sentimentos, reduzimos a probabilidade de que no futuro venham a reagir compassivamente a nossas necessidades e valores.

Aqui, é importante não confundir *juízos de valor* com *julgamentos moralizadores*. Todos fazemos juízos de valor sobre as qualidades que admiramos na vida; por exemplo, podemos valorizar a honestidade, a liberdade ou a paz. Os juízos de valor refletem o que acreditamos ser melhor para a vida. Fazemos *julgamentos moralizadores* de pessoas e comportamentos que estão em desacordo com nossos juízos de valor; por exemplo, "A violência é ruim;

pessoas que matam outras são más". Se tivéssemos sido criados falando uma linguagem que facilitasse exprimir compaixão, teríamos aprendido a articular diretamente nossas necessidades e nossos valores, em vez de insinuarmos que algo é ou está errado quando eles não são atendidos. Por exemplo, em vez de "A violência é ruim", poderíamos dizer: "Tenho medo do uso da violência para resolver conflitos; valorizo a resolução de conflitos por outros meios".

A relação entre linguagem e violência é tema das pesquisas de O. J. Harvey, professor de psicologia na Universidade do Colorado. Ele tomou amostras aleatórias de obras literárias de países mundo afora e tabulou a freqüência das palavras que classificam e julgam as pessoas. Seu estudo constata elevada correlação entre o uso freqüente dessas palavras e a incidência de violência. Não me surpreende saber que existe consideravelmente menos violência em culturas nas quais as pessoas pensam em termos das necessidades humanas do que em outras nas quais as pessoas se rotulam de "boas" ou "más" e acreditam que as "más" merecem ser punidas. Em 75% dos programas exibidos nos horários em que existe maior probabilidade de as crianças americanas estarem assistindo à TV, o herói ou mata pessoas, ou as espanca. Tal violência costuma constituir o "clímax" do espetáculo. Os telespectadores (a quem se ensinou que os maus merecem castigo) sentem prazer em ver essa violência.

Classificar e julgar as pessoas estimula a violência.

Na raiz de grande parte ou talvez de toda violência — verbal, psicológica ou física, entre familiares, tribos ou nações —, está um tipo de pensamento que atribui a causa do conflito ao fato de os adversários estarem errados, e está a correspondente incapacidade de pensar em si mesmos ou nos outros em termos



de vulnerabilidade — o que a pessoa pode estar sentindo, temendo, ansiando, do que pode estar sentindo falta, e assim por diante. Durante a Guerra Fria, testemunhamos essa perigosa maneira de pensar. Nossos líderes viam os russos como um "império do mal" dedicado a destruir o *American way of life*. Os líderes russos se referiam ao povo americano como "opressores imperialistas" que tentavam subjugá-los. Nenhum dos dois lados reconhecia o medo que se escondia por trás daqueles rótulos.

Fazendo comparações

Outra forma de julgamento é o uso de comparações. No livro *How to make yourself miserable* [*Como enlouquecer você mesmo: o poder do pensamento negativo*], Dan Greenberg demonstra por meio do humor o poder insidioso que o pensamento comparativo pode exercer sobre nós. Ele sugere que, se os leitores tiverem um desejo sincero de tornar suas vidas infelizes, devem aprender a se comparar a outras pessoas. Para aqueles que não estão familiarizados com essa prática, Greenberg fornece alguns exercícios. O primeiro mostra as figuras de corpo inteiro de um homem e uma mulher que encarnam o presente ideal de beleza física expresso pela mídia. Os leitores são instruídos a tomar suas próprias medidas corporais, compará-las às indicadas nas figuras daqueles dois espécimes atraentes e ficar matutando sobre as diferenças.

Comparações são uma forma de julgamento.

O exercício cumpre o que promete: quando fazemos essas comparações, começamos a nos sentir infelizes. No momento em que já estamos tão deprimidos quanto julgamos possível, nós viramos a página e descobrimos que o primeiro exercício tinha sido só aquecimento. Já que a beleza física é relativamen-

te superficial, Greenberg nos oferece agora a oportunidade de nos compararmos aos outros em algo que importa para valer: as realizações pessoais. Ele escolhe ao acaso alguns indivíduos com quem possamos nos comparar. O primeiro nome que ele diz ter achado é o de Wolfgang Amadeus Mozart. Greenberg enumera os idiomas que Mozart falava e as obras importantes que compôs quando ainda era adolescente. O exercício nos instrui então a nos lembrar de nossas respectivas realizações na atual fase de nossa vida, compará-las com o que Mozart já havia conseguido aos 12 anos e refletir longamente sobre as diferenças.

Por meio daquele exercício, até os leitores que nunca conseguem sair da infelicidade auto-imposta são capazes de ver quanto esse tipo de pensamento bloqueia a compaixão, tanto por si próprios quanto pelos outros.

NEGAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

Outro tipo de comunicação alienante da vida é a negação de responsabilidade. A comunicação alienante da vida turva nossa consciência de que cada um de nós é responsável por seus próprios pensamentos, sentimentos e atos. O uso corriqueiro da expressão "ter de" (como em "Há algumas coisas que você tem de fazer, quer queira, quer não") ilustra de que modo a responsabilidade pessoal por nossos atos fica obscurecida nesse tipo de linguagem. A expressão "fazer alguém sentir-se" (como em "Você me faz sentir culpado") é outro exemplo da maneira pela qual a linguagem facilita a negação da responsabilidade pessoal por nossos sentimentos e pensamentos.

Nossa linguagem obscurece a consciência da responsabilidade pessoal.

Em *Eichmann em Jerusalém*, livro que documenta o julgamento do oficial nazista Adolph Eichmann por crimes de guerra, Hannah Arendt conta que ele e seus colegas davam um nome à linguagem de negação de responsabilidade usada por eles. Chamavam-na de *Amtssprache*, que se poderia traduzir livremente como "linguagem de escritório", ou "burocratês". Por exemplo, se lhe perguntassem por que ele tomara certa atitude, a resposta poderia ser: "Tive de fazer isso". Se lhe perguntassem por que "teve de fazer", a resposta seria: "Ordens superiores", "A política institucional era essa", "Era o que mandava a lei".

Negamos responsabilidade por nossos atos quando os atribuímos a:

- forças vagas e impessoais ("Limpei meu quarto porque tive de fazê-lo");
- nossa condição, diagnóstico, histórico pessoal ou psicológico ("Bebo porque sou alcoólatra");
- ações dos outros ("Bati no meu filho porque ele correu para a rua");
- ordens de autoridades ("Menti para o cliente porque o chefe me mandou fazer isso");
- pressão do grupo ("Comecei a fumar porque todos os meus amigos fumavam");
- políticas, regras e regulamentos institucionais ("Tenho de suspender você por conta dessa infração; é a política da escola");
- papéis determinados pelo sexo, idade e posição social ("Detesto ir trabalhar, mas vou porque sou pai de família");
- impulsos incontroláveis ("Fui tomado por um desejo de comer aquele doce").

Certa vez, durante uma discussão entre pais e professores sobre os perigos de uma linguagem que implicasse ausência de escolha, uma mulher objetou, irada: "Mas existem algumas coisas que você tem de fazer, gostando ou não! E não vejo nada de errado em dizer aos meus filhos que há coisas que também eles têm de fazer". Quando pedi que desse um exemplo de algo que "tinha de fazer", ela respondeu: "É fácil! Quando eu sair daqui esta noite, tenho de ir para casa e cozinhar. Eu detesto cozinhar! Detesto do fundo da alma, mas venho fazendo isso todos os dias há vinte anos, até quando estava muito doente, porque é uma das coisas que a gente simplesmente precisa fazer". Eu lhe disse que estava consternado em ouvir que ela passara tanto tempo de sua vida fazendo algo que detestava só porque se achava compelida a fazê-lo, e que eu esperava que ela pudesse encontrar possibilidades melhores aprendendo a linguagem da CNV.

Tenho o prazer de informar que ela aprendeu rápido. No final do seminário, foi para casa e anunciou à família que não queria mais cozinhar. A oportunidade de recebermos algum retorno de seus familiares ocorreu três semanas depois, quando os dois filhos chegaram para participar de um seminário. Eu estava curioso para saber como tinham reagido à declaração da mãe. O filho mais velho suspirou — "Marshall, eu simplesmente pensei: 'Graças a Deus!'" Vendo minha expressão intrigada, ele explicou: "Pensei comigo mesmo: 'Talvez ela finalmente pare de reclamar durante as refeições!'"

Podemos substituir uma linguagem que implique falta de escolha por outra que reconheça a possibilidade de escolha.

Em outra ocasião, quando eu prestava consultoria a uma secretaria municipal de ensino, uma professora observou: "Detesto dar nota. Acho que elas não ajudam e ainda criam muita ansiedade nos alunos. Mas tenho de dar, é a política da secretaria". Tínhamos acabado de praticar como introduzir na sala de aula um tipo de linguagem que aumentasse a consciência da responsabilidade pessoal. Sugeri que a professora substituísse a frase "Tenho de dar nota porque é a política da secretaria" por esta, completando-a: "Eu opto por dar nota porque desejo..." Ela respondeu sem hesitação: "Eu opto por dar nota porque desejo manter o emprego". Apressou-se a acrescentar: "Mas não gosto de dizer dessa maneira. Faz que eu me sinta tão responsável pelo que faço..." Respondi: "É exatamente por isso que quero que você diga dessa maneira".

Ficamos perigosos quando não temos consciência de nossa responsabilidade por nossos comportamentos, pensamentos e sentimentos.

Compartilho dos sentimentos do romancista e jornalista francês George Bernanos quando escreve:

Já acredito há muito tempo que, se a eficiência cada vez maior da tecnologia de destruição um dia fizer que nossa espécie desapareça da Terra, não terá sido a crueldade a responsável por nossa extinção, menos ainda a indignação que a crueldade desperta ou as represálias e vinganças que ela atrai [...], mas sim a docilidade, a falta de responsabilidade do homem moderno, sua desprezível aceitação subserviente de qualquer decreto comum. Os horrores que já vimos, os horrores ainda maiores que logo veremos, são sinal não de que os homens rebeldes, insubordinados e indomáveis estejam aumentando em número no mundo todo, e sim de que aumenta constantemente o número de homens obedientes e dóceis.



Outras formas de comunicação alienante da vida

Comunicar nossos desejos como exigências é outra forma de linguagem que bloqueia a compaixão. Uma exigência ameaça os ouvintes explícita ou implicitamente com culpa ou punição se eles não a atenderem. É uma forma de comunicação comum em nossa cultura, especialmente entre aqueles que detêm posições de autoridade.

Meus filhos me deram algumas lições valiosas sobre exigências. De alguma forma, meti em minha cabeça que, como pai, era meu papel fazer exigências. Contudo aprendi que, mesmo que eu fizesse todas as exigências do mundo, isso não os levaria a fazer coisa alguma. É uma lição de humildade no exercício do poder, para aqueles entre nós que acreditam que, por sermos pais, professores ou administradores, é nossa tarefa mudar as outras pessoas e fazê-las se comportar. Pois ali estavam aqueles jovens me mostrando que eu não conseguiria obrigá-los a nada. No máximo poderia, por meio da punição, fazê-los desejar ter feito o que eu queria. E eles acabaram me ensinando que, sempre que eu fosse tolo o bastante para fazer isso, teriam meios para me fazer desejar não tê-los punido!

Nunca conseguimos forçar as pessoas a fazer nada.

Voltaremos a esse assunto quando aprendermos a diferenciar pedidos e exigências — parte importante da CNV.

A comunicação alienante da vida também se associa ao conceito de que certos atos merecem recompensa e outros punição. Tal forma de pensar se expressa pelo verbo "merecer", como em "João merece ser punido pelo que fez". Ela presume "maldade" da parte das pessoas que se comportam de determinadas maneiras e demanda alguma punição para fazê-las se arrependerem e se emendarem. Acredito ser do interesse de todos que as pessoas mudem não para evitarem punições, mas por perceberem que a mudança as beneficiará.

O pensamento baseado em "quem merece o quê" bloqueia a comunicação compassiva.



A maioria de nós cresceu usando uma linguagem que, em vez de nos encorajar a perceber o que estamos sentindo e do que precisamos, nos estimula a rotular, comparar, exigir e proferir julgamentos. Acredito que a comunicação alienante da vida se baseia em concepções sobre a natureza humana que exerceram influência durante vários séculos. Tais visões dão ênfase a nossa maldade e nossa deficiência inatas, bem como a necessidade de educar para controlar nossa natureza inerentemente indesejável. É comum que esse tipo de educação nos faça questionar se há algo errado com os sentimentos e as necessidades que possamos estar vivenciando. Aprendemos desde cedo a isolar o que se passa dentro de nós.

A comunicação alienante da vida tem profundas raízes filosóficas e políticas.

A comunicação alienante da vida tanto se origina de sociedades baseadas na hierarquia ou dominação quanto sustenta essas sociedades. Onde quer que uma grande população se encontre controlada por um número pequeno de indivíduos para o benefício desses últimos, é do interesse dos reis, czares, nobres etc. que as massas sejam educadas de forma tal que a mentalidade delas se torne semelhante à de escravos. A linguagem do "errado", o "deveria" e o "tenho de", é perfeitamente adequada a esse propósito: quanto mais as pessoas forem instruídas a pensar em termos de julgamentos moralizadores que implicam que algo é errado ou mau, mais elas serão treinadas a consultar instâncias exteriores — as autoridades — para saber a

definição do que constitui o certo, o errado, o bom e o mau. Quando estamos em contato com nossos sentimentos e necessidades, nós, humanos, deixamos de ser bons escravos e lacaios.

Resumo

É de nossa natureza gostarmos de dar e receber com compaixão. Entretanto, aprendemos muitas formas de "comunicação alienante da vida" que nos levam a falar e a nos comportar de maneiras que ferem aos outros e a nós mesmos. Uma forma de comunicação alienante da vida é o uso de julgamentos moralizadores que implicam que aqueles que não agem em consonância com nossos valores estão errados ou são maus. Outra forma desse tipo de comunicação é fazer comparações, que são capazes de bloquear a compaixão tanto pelos outros quanto por nós mesmos. A comunicação alienante da vida também prejudica nossa compreensão de que cada um de nós é responsável por seus próprios pensamentos, sentimentos e atos. Comunicar nossos desejos na forma de exigências é ainda outra característica da linguagem que bloqueia a compaixão.

3. Observar sem avaliar



OBSERVEM!!! *Há poucas coisas tão importantes, tão religiosas, quanto isso.*

PASTOR FREDERICK BUECHNER

Posso lidar com você me dizendo
O que eu fiz ou deixei de fazer.
E posso lidar com suas interpretações.
Mas, por favor, não misture as duas coisas.

Se você quer deixar qualquer assunto confuso,
Posso lhe dizer como fazer:
Misture o que eu faço
Com a maneira que você reage a isso.

Diga-me que você está decepcionada
Com as tarefas inacabadas que você vê,
Mas me chamar de "irresponsável"
Não é um modo de me motivar.

E me diga que fica magoada
Quando digo "não" às suas aproximações,
Mas me chamar de um homem "frígido"
Não vai melhorar suas chances.



Sim, posso lidar com você me dizendo
O que fiz ou deixei de fazer.
E posso lidar com suas interpretações.
Mas, por favor, não misture as duas coisas.

MARSHALL B. ROSENBERG



O primeiro componente da CNV acarreta necessariamente *separar* observação de avaliação. Precisamos observar claramente, sem acrescentar nenhuma avaliação, o que vemos, ouvimos ou tocamos que afeta nossa sensação de bem-estar.

As observações constituem um elemento importante da CNV, em que desejamos expressar clara e honestamente a outra pessoa como estamos. No entanto, ao combinarmos a observação com a avaliação, diminuímos a probabilidade de que os outros ouçam a mensagem que desejamos lhes transmitir. Em vez disso, é provável que eles a escutem como crítica e, assim, resistam ao que dizemos.

A CNV não nos obriga a permanecermos completamente objetivos e a nos abstermos de avaliar. Ela apenas requer que mantenhamos a separação entre nossas observações e nossas avaliações. A CNV é uma linguagem dinâmica, que desestimula generalizações estáticas; ao contrário, as avaliações devem sempre se basear nas observações *específicas de cada momento e contexto*. O semanticista Wendell Johnson observou que criamos muitos problemas para nós mesmos ao usarmos uma linguagem estática para expressar ou captar uma realidade que está sempre mudando: "Nossa linguagem é um instrumento imperfeito, criado por homens antigos e ignorantes. É uma linguagem animista, que nos convida a falar a respeito de estabilidade e constâncias, de semelhanças, normalidades e tipos, de transformações mágicas, curas rápidas, problemas simples e soluções definitivas. No entanto, o mundo que tentamos simbolizar com essa linguagem é um mundo de processos, mudanças, diferenças, dimensões, funções, relações, crescimentos, interações, desenvolvimento, aprendizado, abordagem, complexidade. E o desencontro entre este nosso mundo sempre em mutação e as formas relativamente estáticas de nossa linguagem é parte de nosso problema".

Quando combinamos observação com avaliação, as pessoas tendem a receber isso como crítica.

Numa canção que ilustra a diferença entre avaliação e observação, minha colega Ruth Bebermeyer mostra o contraste entre linguagem estática e linguagem dinâmica:

Nunca vi um homem preguiçoso;
já vi um homem que nunca corria
enquanto eu o observava, e já vi
um homem que às vezes dormia
entre o almoço e o jantar, e ficava
em casa em dia de chuva;
mas ele não era preguiçoso.
Antes que você me chame de louca,
pense: ele era preguiçoso ou
apenas fazia coisas que rotulamos de "preguiçosas"?

Nunca vi uma criança burra;
já vi criança que às vezes fazia
coisas que eu não compreendia,
ou as fazia de um jeito que eu não planejara;
já vi criança que não conhecia

as mesmas coisas que eu;
mas não era uma criança burra.
Antes de chamá-la de burra,
pense: era uma criança burra ou
apenas sabia coisas diferentes das que você sabia?

Procurei quanto pude,
mas nunca vi um cozinheiro.
Já vi alguém que combinava
ingredientes que depois comíamos,
uma pessoa que acendia o fogo
e cuidava do fogão que cozinhava a carne.
Vi todas essas coisas, mas não vi cozinheiro.
Diga-me o que você vê:
você está vendo um cozinheiro ou alguém
fazendo coisas que chamamos de cozinhar?

O que alguns chamam de preguiçoso
outros chamam de cansado ou tranqüilo;
O que alguns de nós chamamos de burro
para outros é apenas um saber diferente.
Então, cheguei à conclusão
de que evitaremos toda confusão
se não misturarmos o que podemos ver
com o que é nossa opinião.
E, por isso mesmo, também quero dizer
que sei que esta é apenas minha opinião.

Embora os efeitos de rótulos negativos como "preguiçoso" e "burro" sejam mais evidentes, até um rótulo positivo ou aparentemente neutro como "cozinheiro" limita nossa percepção da totalidade do ser de outra pessoa.

A FORMA MAIS ELEVADA DE INTELIGÊNCIA HUMANA

Certa vez, o filósofo indiano J. Krishnamurti disse que observar sem avaliar é a forma mais elevada de inteligência humana. Quando li essa afirmação pela primeira vez, o pensamento "Que disparate!" passou por minha cabeça antes que eu percebesse que acabara de fazer uma avaliação. Para a maioria de nós, é difícil fazer observações que sejam isentas de julgamento, crítica ou outras formas de análise sobre as pessoas e seu comportamento.

Adquiri aguda consciência dessa dificuldade quando trabalhei numa escola primária onde eram freqüentes as dificuldades de comunicação entre os professores e o diretor. A Secretaria de Ensino havia me pedido que os ajudasse a resolver o conflito. Eu deveria conversar primeiro com os professores e depois com estes e o diretor juntos.

Iniciei a reunião perguntando aos professores: "O que o diretor está fazendo que entra em conflito com as necessidades de vocês?" A resposta foi rápida: "Ele fala mais que a boca!" Eu havia pedido uma observação, mas, embora a expressão "falar mais que a boca" me desse informações de como aquele professor avaliava o diretor, ela não descrevia o que este *dissera* ou *fizera* que levara o professor a interpretar que ele "falava mais que a boca".

Quando assinalei isso, outro professor disse: "Sei o que ele quer dizer: o diretor fala demais!" Em vez de uma observação clara do comportamento do diretor, era mais uma vez uma avaliação (de quanto o diretor falava). Um terceiro professor então

declarou: "Ele acha que é o único capaz de dizer algo que valha a pena". Expliquei que inferir o que outra pessoa pensa não é a mesma coisa que observar seu comportamento. Por fim, um quarto professor arriscou: "Ele quer sempre ser o centro das atenções". Quando apontei que aquilo também era uma inferência (do que outra pessoa está querendo), dois professores disseram em coro: "Bem, sua pergunta é muito difícil de responder!"

Mais tarde, trabalhamos juntos para criar uma lista que identificasse *comportamentos específicos* do diretor que os incomodavam, e nos asseguramos de que essa lista estivesse isenta de avaliações. Por exemplo, o diretor costumava contar histórias de sua infância e suas experiências de guerra durante as reuniões com os docentes; como resultado, as reuniões às vezes demoravam vinte minutos além da conta. Quando perguntei se já tinham comunicado seu aborrecimento ao diretor, responderam que haviam tentado, mas que o fizeram apenas com comentários de caráter avaliador. Nunca tinham feito nenhuma referência a comportamentos específicos (o hábito de contar histórias, por exemplo) e concordaram em trazê-los à baila quando nos reuníssemos todos.

Quase tão logo começou a reunião geral, entendi do que os professores falavam. Não importando o que estivesse sendo discutido, o diretor sempre dizia: "Isso me lembra de quando..." — e iniciava uma história sobre a infância ou a guerra. Esperei que os professores expressassem seu mal-estar com o comportamento do diretor. Entretanto, em vez de Comunicação Não-Violenta, eles aplicaram condenação não-verbal: alguns reviraram os olhos, outros bocejaram ostensivamente, outro ficou olhando o relógio.

Agüentei essa situação penosa até que finalmente perguntei: "Alguém vai dizer alguma coisa?" Seguiu-se um silêncio

constrangido. O professor que havia se pronunciado primeiro em nossa reunião anterior criou coragem, olhou direto para o diretor e disse: "Ed, você fala mais que a boca".

Como mostra essa história, nem sempre é fácil nos livrarmos dos velhos hábitos e dominarmos a capacidade de separar a observação da avaliação. Os professores acabaram conseguindo esclarecer para o diretor os atos específicos que os aborreciam. O diretor escutou de boa vontade e então disparou: "Por que nenhum de vocês me disse isso antes?" Reconheceu ter consciência do hábito de contar histórias e, em seguida, começou a contar uma a respeito! Eu o interrompi, observando (com bom humor) que ele estava fazendo aquilo de novo. Terminamos nossa reunião desenvolvendo maneiras pelas quais os professores poderiam gentilmente fazer o diretor saber quando suas histórias não estavam sendo apreciadas.

Distinguindo observações de avaliações

A tabela a seguir distingue observações isentas de avaliações daquelas que têm avaliações associadas.

Comunicação	Exemplo de observação com avaliação associada	Exemplo de observação isenta de avaliação
1. Usar o verbo *ser* sem indicar que a pessoa que avalia aceita a responsabilidade pela avaliação.	Você é generoso demais.	Quando vejo você dar para os outros todo o dinheiro do almoço, acho que está sendo generoso demais.
2. Usar verbos de conotação avaliatória.	João vive deixando as coisas para depois.	João só estuda na véspera das provas.

(continua)

(continuação)

Comunicação	Exemplo de observação com avaliação associada	Exemplo de observação isenta de avaliação
3. Implicar que as inferências de uma pessoa sobre os pensamentos, sentimentos, intenções ou desejos de outra são as únicas possíveis.	O trabalho dela não será aceito.	Acho que o trabalho dela não será aceito. Ou: Ela disse que o trabalho dela não seria aceito.
4. Confundir previsão com certeza.	Se você não fizer refeições balanceadas, sua saúde ficará prejudicada.	Se você não fizer refeições balanceadas, temo que sua saúde fique prejudicada.
5. Não ser específico a respeito das pessoas a quem se refere.	Os estrangeiros não cuidam da própria casa.	Não vi aquela família estrangeira da outra rua limpar a calçada.
6. Usar palavras que denotam habilidade sem indicar que se está fazendo uma avaliação.	Zequinha é péssimo jogador de futebol.	Em vinte partidas, Zequinha não marcou nenhum gol.
7. Usar advérbios e adjetivos de maneiras que não indicam que se está fazendo uma avaliação.	Carlos é feio.	A aparência de Carlos não me atrai.

Note-se que as palavras *sempre, nunca, jamais* etc. expressam observações quando usadas das seguintes maneiras:

- Sempre que vi Ricardo ao telefone, ele falou pelo menos meia hora.
- Não consigo me lembrar de você jamais ter escrito para mim.

Às vezes, tais palavras são usadas como exagero de linguagem — caso em que se associam avaliações às observações:

- Você está sempre ocupado.
- Ela nunca está quando precisamos dela.

Quando essas palavras são usadas como exagero de linguagem, é comum provocarem não compaixão, mas reações defensivas.

Palavras como *freqüentemente* e *raramente* também podem contribuir para confundir observação com avaliação.

Avaliações	Observações
Você raramente faz o que eu quero.	Nas últimas três vezes em que comecei alguma atividade, você disse que não queria fazê-la.
Ele aparece aqui com freqüência.	Ele aparece aqui pelo menos três vezes por semana.

Resumo

O primeiro componente da CNV acarreta necessariamente que se separe observação de avaliação. Quando combinamos observações com avaliações, os outros tendem a receber isso como crítica e resistir ao que dizemos. A CNV é uma linguagem dinâmica que desestimula generalizações estáticas. Em vez disso, as observações devem ser feitas de modo específico, para um tempo e um contexto determinado. Por exemplo, "Zequinha não marcou nenhum gol em vinte partidas", em vez de "Zequinha é péssimo jogador de futebol".

A CNV em ação

"O palestrante mais arrogante que já tivemos!"

Este diálogo ocorreu durante um seminário que eu conduzia. Após cerca de meia hora de apresentação, fiz uma pausa para abrir espaço para manifestações dos participantes. Um deles levantou a mão e declarou: "Você é o palestrante mais arrogante que já tivemos!"

Tenho várias opções para escolher quando as pessoas se dirigem a mim dessa maneira. Uma delas é levar a mensagem a mal; sei que faço isso quando sinto grande necessidade de me curvar, me defender ou arranjar desculpas. Outra opção (na qual estou bem treinado) é atacar a outra pessoa pelo que considero um ataque contra mim. Naquele dia, escolhi uma terceira opção: concentrar-me no que poderia estar por trás da afirmação daquele homem.

EU *(deduzindo das observações que ele estava fazendo)* Será que você está reagindo por eu ter demorado trinta minutos corridos para apresentar minhas idéias até vocês terem tido chance de falar?

ELE Não! Falando, você faz tudo parecer simples demais.

EU *(tentando esclarecer melhor)* Você está reagindo por eu não ter dito nada sobre como, para algumas pessoas, pode ser difícil pôr o processo em prática?

ELE Não, não para algumas pessoas — para você!

EU Então você está reagindo por eu não ter dito que o processo às vezes pode ser difícil para mim mesmo?

ELE Isso mesmo.

EU Você está aborrecido porque você teria apreciado algum tipo de sinal de minha parte que indicasse que eu mesmo tenho alguns problemas com o processo?



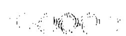
ELE *(depois de uma pequena pausa)* É isso mesmo.

EU *(mais relaxado, agora que estava em contato com o sentimento e a necessidade da pessoa e dirigindo minha atenção para o que ela poderia estar me pedindo)* Você gostaria que eu reconhecesse agora mesmo que esse processo pode ser difícil para eu mesmo colocar em prática?

ELE Sim.

EU *(tendo esclarecido sua observação, seu sentimento e seu pedido, faço uma introspecção para ver se estou disposto a fazer o que ele pede)* É, esse processo muitas vezes é difícil para mim. Ao longo do seminário, você provavelmente me ouvirá descrever vários incidentes em que lutei — ou perdi completamente o contato — com esse processo, essa consciência que estou apresentando para vocês. Mas o que me faz persistir são as conexões de proximidade com outras pessoas, conexões que acontecem quando consigo me manter no processo.

Exercício 1



OBSERVAÇÃO OU AVALIAÇÃO?

Para determinar sua habilidade de discernir entre observações e avaliações, faça o exercício a seguir. Circule o número de qualquer afirmação que seja uma observação pura, sem nenhuma avaliação associada.

1. Ontem, João estava com raiva de mim sem nenhum motivo.
2. Ontem à noite, Lúcia roeu as unhas enquanto assistia à TV.

3. Marcelo não pediu minha opinião durante a reunião.
4. Meu pai é um homem bom.
5. Maria trabalha demais.
6. Luís é agressivo.
7. Cláudia foi a primeira da fila todos os dias desta semana.
8. Meu filho freqüentemente deixa de escovar os dentes.
9. Antônio me disse que eu não fico bem de amarelo.
10. Minha tia reclama de alguma coisa toda vez que falo com ela.

AQUI ESTÃO MINHAS RESPOSTAS PARA O EXERCÍCIO 1:

1. Se você circulou esse número, discordamos. Considero "sem nenhum motivo" uma avaliação. Também considero uma avaliação inferir que João estava com raiva. Ele podia estar magoado, amedrontado, triste ou outra coisa. Exemplos de observações sem avaliação poderiam ser "João me disse que estava com raiva" ou "João esmurrou a mesa".
2. Se você circulou esse número, estamos de acordo em que se fez uma observação à qual não estava associada nenhuma avaliação.
3. Se você circulou esse número, estamos de acordo em que se fez uma observação à qual não estava associada nenhuma avaliação.
4. Se você circulou esse número, discordamos. Considero "homem bom" uma avaliação. Uma observação sem avaliação poderia ser "Durante os últimos 25 anos, meu pai tem doado um décimo de seu salário a obras de caridade".
5. Se você circulou esse número, discordamos. Considero "demais" uma avaliação. Uma observação sem avaliação poderia ser "Maria passou mais de sessenta horas no escritório esta semana".
6. Se você circulou esse número, discordamos. Considero "agressivo" uma avaliação. Uma observação sem avaliação poderia ser "Luís bateu na irmã quando ela mudou de canal".

7. Se você circulou esse número, estamos de acordo em que se fez uma observação à qual não estava associada nenhuma avaliação.
8. Se você circulou esse número, discordamos. Considero "freqüentemente" uma avaliação. Uma observação sem avaliação poderia ser "Esta semana, meu filho deixou duas vezes de escovar os dentes antes de dormir".
9. Se você circulou esse número, estamos de acordo em que se fez uma observação à qual não estava associada nenhuma avaliação.
10. Se você circulou esse número, discordamos. Considero "reclama" uma avaliação. Uma observação sem avaliação poderia ser "Minha tia telefonou para mim três vezes esta semana, e em todas falou de pessoas que a trataram de alguma maneira que não a agradou".



A MÁSCARA

Sempre uma máscara
Branca e segura na mão magra
Ela sempre tinha uma máscara diante do rosto...

E em verdade o pulso
Que a segurava com leveza
Era adequado à tarefa.
Às vezes, entretanto,
Não haveria um arrepio,
Um tremor na ponta dos dedos –
Ainda que bem leve –,
Ao segurar a máscara?

Durante anos e anos, fiquei curioso,
Mas não ousei perguntar,
E então...
Num movimento grosseiro,
Olhei por trás da máscara
E não encontrei
Nada...
Ela não tinha rosto.

Ela havia se tornado
Meramente a mão
Que segurava a máscara
Com elegância.

ANÔNIMO



4. Identificando e expressando sentimentos



O primeiro componente da CNV é observar sem avaliar; o segundo é expressar como nos sentimos. O psicanalista Rollo May afirma que a pessoa madura se torna capaz de diferenciar sentimentos em muitas nuanças: algumas experiências são fortes e apaixonadas, ao passo que outras são delicadas e sensíveis, tal qual os diferentes trechos de uma sinfonia. Entretanto, para muitos de nós, os sentimentos são, nas palavras de May, "limitados como as notas de um toque de clarim".

O ALTO CUSTO DOS SENTIMENTOS NÃO-EXPRESSOS

Nosso repertório de palavras para rotular os outros costuma ser maior do que o vocabulário para descrever claramente nossos estados emocionais. Passei 21 anos em escolas americanas e, durante todo esse tempo, não me lembro de ninguém ter me perguntado como eu estava me sentindo. Os sentimentos simplesmente não eram considerados importantes. O que se valo-

rizava era "a maneira certa de pensar" — tal como definida por aqueles que detinham posições de hierarquia e autoridade. Somos ensinados a estar "direcionados aos outros", em vez de em contato com nós mesmos. Aprendemos a ficar sempre imaginando: "O que será que os outros acham que é certo eu dizer e fazer?"

Uma interação com uma professora quando eu tinha uns 9 anos demonstra como a alienação de nossos sentimentos pode começar. Uma vez, eu me escondi numa sala de aula porque alguns meninos estavam me esperando do lado de fora para me bater. Uma professora me viu e pediu que eu saísse da escola. Quando expliquei que estava com medo de sair, ela declarou: "Menino grande não pode ter medo". Alguns anos depois, isso foi reforçado quando comecei a praticar esportes. Era típico dos treinadores valorizar atletas dispostos a "dar tudo de si" e continuar jogando, não importando a dor física que estivessem sentindo. Aprendi a lição tão bem que, certa vez, joguei beisebol por um mês com o pulso quebrado.

Num seminário de CNV, um universitário falou do colega de quarto que ligava o aparelho de som tão alto que ele não conseguia dormir. Quando pedi que expressasse o que sentia quando isso acontecia, o estudante respondeu: "Sinto que não é certo tocar música tão alto à noite". Expliquei que, quando ele dizia a palavra *sinto* seguida de *que*, estava expressando uma opinião mas não revelando seus sentimentos. Pedi que tentasse novamente expressar seus sentimentos, e ele respondeu: "Acho que, quando as pessoas fazem coisas como esta, é um distúrbio de personalidade". Expliquei que aquilo ainda era uma opinião, e não um sentimento. Ele fez uma pausa pensativa e então anunciou com veemência: "Não tenho absolutamente nenhum sentimento a respeito disso!"

Era óbvio que esse estudante tinha fortes sentimentos a respeito daquilo. Infelizmente, não sabia como tomar consciência de seus sentimentos, quanto mais como expressá-los. Essa dificuldade de identificar e expressar sentimentos é comum — e, em minha experiência, é especialmente comum entre advogados, engenheiros, policiais, executivos e militares de carreira, pessoas cujo código profissional as desencoraja a manifestar emoções. Para as famílias, o preço se torna alto quando os membros não são capazes de comunicar suas emoções. Reba McIntire, cantora de *country* e *western*, escreveu uma música depois da morte do pai e lhe deu o título: "The greatest man I never knew" ("O maior homem que nunca conheci"). Ao fazê-lo, ela sem dúvida estava expressando os sentimentos de muitas pessoas que nunca conseguem estabelecer a conexão emocional que gostariam de ter com os pais.

Ouço regularmente afirmações como: "Não me interprete mal, sou casada com um homem maravilhoso, mas nunca sei o que ele está sentindo". Uma dessas mulheres insatisfeitas trouxe o marido a um seminário, durante o qual ela lhe disse: "Sinto como se estivesse casada com uma parede". O marido então fez uma excelente imitação de parede: ficou sentado, calado e imóvel. Exasperada, ela se virou para mim e exclamou: "Veja! É isso que acontece o tempo todo. Ele fica sentado e não diz nada. É exatamente como se eu estivesse vivendo com uma parede".

Respondi: "Está me parecendo que você está se sentindo solitária e querendo mais contato emocional com seu marido". Quando ela concordou, tentei mostrar que era improvável que afirmações como "Sinto que estou vivendo com uma parede" despertassem a atenção do marido para seus sentimentos e desejos. Na verdade, era mais provável que fossem ouvidas como críticas do que como convite para se conectar com os sentimen-

tos da esposa. Ademais, esse tipo de afirmação freqüentemente leva a profecias que acabam por acarretar sua própria concretização. Por exemplo, um marido ouve críticas por se comportar como uma parede; ele fica magoado, é desencorajado e não responde, confirmando assim a imagem de parede que a esposa tem dele.

Os benefícios de enriquecer o vocabulário de nossos sentimentos são evidentes não apenas em relacionamentos íntimos, mas também no mundo profissional. Certa vez, fui contratado para dar consultoria aos membros do departamento de tecnologia de uma grande empresa suíça, incomodados com a descoberta de que os funcionários de outros departamentos os estavam evitando. Quando se perguntou aos outros funcionários o porquê, eles responderam: "Detestamos ir lá consultar aquelas pessoas. É como falar com um bando de máquinas!" O problema diminuiu depois que passei algum tempo com os membros do departamento de tecnologia e os estimulei a expressar mais sua humanidade na comunicação com os colegas.

Em outra ocasião, eu estava trabalhando com os administradores de um hospital que andavam preocupados com uma iminente reunião com os médicos do estabelecimento. Queriam apoio para um projeto que os médicos recentemente haviam rejeitado por dezessete votos a um. Os administradores estavam ansiosos para que eu demonstrasse como eles poderiam utilizar a CNV ao falar com os médicos.

Ensaiamos o encontro e, no papel de um administrador, comecei dizendo: "Estou com medo de abordar esse assunto". Escolhi começar dessa maneira porque pude sentir quanto os administradores ficavam amedrontados ao se prepararem para confrontar outra vez os médicos. Antes que eu pudesse continuar, um dos administradores me interrompeu para protestar:



"Você não está sendo realista! Nunca poderíamos dizer aos médicos que estamos com medo".

Quando perguntei por que parecia tão impossível reconhecer que estavam com medo, ele respondeu sem hesitação: "Se confessássemos que estamos com medo, eles nos fariam em pedacinhos!" A resposta não me surpreendeu; já ouvi muitas vezes as pessoas dizerem que não conseguem jamais se imaginar expressando seus sentimentos no local de trabalho. Entretanto, fiquei satisfeito em saber que um dos administradores efetivamente decidiu arriscar expressar sua vulnerabilidade na temida reunião. Em vez da abordagem habitual, que consistia em parecer estritamente lógico, ele escolheu expressar seus sentimentos e os motivos pelo quais desejava que os médicos mudassem de posição. Percebeu como os médicos reagiram de forma diferente a ele. No final, ficou espantado e aliviado quando, em vez de ter sido "feito em pedacinhos" pelos médicos, estes reverteram sua posição e votaram por apoiar o projeto por dezessete votos contra um. Aquela reviravolta dramática ajudou os administradores a perceberem e a apreciarem o impacto potencial de expressar a vulnerabilidade de cada um — até mesmo no local de trabalho.

Expressar nossa vulnerabilidade pode ajudar a resolver conflitos.

Por fim, deixe-me contar um incidente pessoal que me ensinou os efeitos de esconder nossos sentimentos. Eu estava dando um curso de CNV para um grupo de estudantes de áreas urbanas decadentes. Quando entrei na sala no primeiro dia, os alunos, que estavam conversando animadamente uns com os outros, ficaram quietos. "Bom dia!", cumprimentei. Silêncio. Senti-me muito desconfortável, mas tive medo de expressar isso. Em vez disso, continuei com meu modo mais profissional.

"Neste curso, estudaremos um processo de comunicação que, espero, vocês achem útil no relacionamento em casa e com os amigos".

Continuei a apresentar informações sobre a CNV, mas ninguém parecia estar escutando. Uma moça, procurando na bolsa, achou uma lixa e começou a lixar vigorosamente as unhas. Os alunos próximos às janelas colaram seus rostos no vidro, como se estivessem fascinados pelo que acontecia na rua lá embaixo. Comecei a me sentir cada vez mais desconfortável, mas continuei não dizendo nada. Finalmente, um aluno, que decerto tinha mais coragem do que eu estava demonstrando ter, disparou: "Você odeia estar com negros, não?" Fiquei atordoado, mas percebi imediatamente como eu mesmo havia contribuído para essa percepção por parte do estudante, ao tentar esconder meu desconforto.

"Eu *estou* me sentindo nervoso", admiti, "mas não porque vocês sejam negros. Meus sentimentos têm a ver com não conhecer ninguém aqui e desejar ter sido aceito quando entrei nesta sala". Essa expressão de minha vulnerabilidade teve um efeito acentuado nos alunos. Eles começaram a perguntar sobre mim, a contar coisas sobre eles mesmos e a expressar curiosidade sobre a CNV.

SENTIMENTOS *VERSUS* NÃO-SENTIMENTOS

Uma confusão comum gerada por nossa linguagem é o uso do verbo *sentir* sem realmente expressar nenhum sentimento. Por exemplo, na frase "Sinto que não consegui um acordo justo", a palavra *sinto* poderia ser mais precisamente substituída por *penso, creio* ou *acho*. Em geral, os sentimentos não estão sendo claramente expressos quando a palavra *sentir* é seguida de:

A. Termos como *que, como, como se*:
"Sinto *que* você deveria saber isso melhor do que ninguém".
"Sinto-me *como* um fracassado".
"Sinto *como se* estivesse vivendo com uma parede".

Distinga sentimentos de pensamentos.

B. Vocábulo *que* seguido de pronomes como *eu, ele, ela, eles, isso* etc.:
"Sinto que *eu* tenho de estar constantemente disponível".
"Sinto que *isso* é inútil".

C. Vocábulo *que* seguido de nomes ou palavras que se referem a pessoas:
"Sinto que *Lúcia* tem sido bastante responsável".
"Sinto que *meu chefe* está me manipulando".

Em contrapartida, não é necessário usarmos a palavra *sentir* quando estamos de fato expressando um sentimento: podemos dizer "Estou me sentindo irritado" ou, simplesmente, "Estou irritado".

Distinga entre* O QUE SENTIMOS *e* O QUE PENSAMOS *que somos.

Na CNV, distinguimos entre as palavras que expressam sentimentos verdadeiros e aquelas que descrevem *o que pensamos que somos*.

A. Uma descrição do que pensamos que somos:
"Sinto que sou *mau* violonista".
Nessa afirmação, estou avaliando minha habilidade como violonista, em vez de expressar claramente meus sentimentos.

B. Expressões de sentimentos verdadeiros:
"Estou me sentindo *desapontado* comigo mesmo como violonista".

"Sinto *impaciência* comigo mesmo como violonista".

"Sinto-me *frustrado* comigo mesmo como violonista".

Portanto o sentimento real por trás de minha avaliação de mim mesmo como "mau" violonista pode ser de decepção, impaciência, frustração ou alguma outra emoção.

Da mesma forma, é útil diferenciar palavras que descrevem o que pensamos que os outros estão fazendo à nossa volta de palavras que descrevem sentimentos reais. Eis alguns exemplos de afirmações que podem ser facilmente confundidas com expressões de sentimentos; na verdade, elas revelam mais sobre *como achamos que os outros estão se comportando* do que sobre o que realmente estamos sentindo:

Distinga entre* O QUE SENTIMOS *e* COMO ACHAMOS *que os outros reagem ou se comportam a nosso respeito.

A. "Sinto-me insignificante para as pessoas com quem trabalho".
A palavra *insignificante* descreve como acho que os outros estão me avaliando, e não um sentimento real, que, nessa situação, poderia ser "Sinto-me triste" ou "Sinto-me desestimulado."

B. "Sinto-me incompreendido."
Aqui, a palavra *incompreendido* indica minha avaliação do nível de compreensão de outra pessoa, em vez de um sentimento real. Nessa situação, posso estar me sentindo *ansioso*, ou *aborrecido*, ou estar sentindo alguma outra emoção.

C. "Sinto-me ignorado".



Mais uma vez, isso é mais uma interpretação das ações dos outros do que uma descrição clara de como estou me sentindo. Sem dúvida, terá havido momentos em que pensamos estar sendo ignorados e nosso sentimento terá sido de *alívio*, porque queríamos ser deixados sozinhos. Da mesma forma, terá havido outros momentos em que nos sentimos *magoados* por estar sendo ignorados, porque queríamos participar.

Palavras como *ignorado* tendem a expressar como *interpretamos os outros*, e não como nos *sentimos*. Eis aqui uma amostra de palavras que podem ser usadas dessa maneira:

ameaçado	mal compreendido
atacado	maltratado
aviltado	manipulado
coagido	menosprezado
cooptado	negligenciado
criticado	podado
desacreditado	pressionado
desamparado	preterido
desapontado	provocado
diminuído	rejeitado
enclausurado	sobrecarregado
encurralado	subestimado
enganado	traído
ignorado	usado
intimidado	

CONSTRUINDO UM VOCABULÁRIO PARA OS SENTIMENTOS

Ao expressar nossos sentimentos, seria muito útil se utilizássemos palavras que se referem a emoções específicas em vez de palavras vagas ou genéricas. Por exemplo, se dissermos "Sinto-me bem a esse respeito", a palavra *bem* pode significar *alegre, excitado, aliviado* ou várias outras emoções. Palavras como *bem* ou *mal* impedem que o ouvinte se conecte facilmente ao que podemos de fato estar sentindo.

As listas a seguir foram compiladas para ajudar você a aumentar sua capacidade de articular seus sentimentos e de descrever claramente uma ampla gama de estados emocionais.

Como é provável que você se sinta quando suas necessidades ESTÃO sendo atendidas:

à vontade
absorto
agradecido
alegre
alerta
aliviado
amistoso
amoroso
animado
atônito
ávido
bem-humorado
calmo
carinhoso
complacente
compreensivo
concentrado
confiante
confiável
consciente
contente
criativo
curioso
despreocupado
emocionado
empolgado
encantado
encorajado
engraçado
entretido

entusiasmado
envolvido
equilibrado
esperançoso
esplêndido
estimulado
excitado
extasiado
exuberante
exultante
falante
fascinado
feliz
glorioso
gratificado
grato
inspirado
interessado
livre
maravilhado
maravilhoso
motivado
orgulhoso
otimista
ousado
pacífico
plácido
pleno
radiante
relaxado
resplandecente
revigorado
satisfeito
seguro
sensível
sereno
surpreso
terno
tocado
tranqüilo
útil
vigoroso
vivo

Como é provável que você se sinta quando suas necessidades NÃO ESTÃO sendo atendidas:

abandonado
abatido
aflito
agitado
alvoroçado
amargo
amargurado
amedrontado
angustiado
ansioso
apático
apavorado
apreensivo
arrependido
assustado
aterrorizado
atormentado
austero
bravo
cansado
carregado
cético
chateado
chato
chocado
ciumento
confuso
consternado
culpado
deprimido
desamparado
desanimado
desapontado
desatento
desconfiado
desconfortável
descontente
desesperado
desencorajado
desiludido
desolado
despreocupado
encabulado
encrencado
enojado
entediado
envergonhado
exagerado
exaltado
exasperado
exausto
fraco

frustrado
fulo
furioso
hesitante
horrorizado
hostil
impaciente
impassível
incomodado
indiferente
infeliz
inquieto
inseguro
insensível
instável
irado
irritado
irritante
irritável
letárgico
magoado
mal-humorado
malvado
melancólico
monótono
mortificado
nervoso
obcecado
oprimido
perplexo
perturbado
pesaroso
pessimista
péssimo
preguiçoso
preocupado
rancoroso
receoso
rejeitado
relutante
ressentido
segregado
sem graça
sensível
solitário
sonolento
soturno
surpreso
taciturno
temeroso
tenso
triste

RESUMO

O segundo componente necessário para nos expressarmos são os sentimentos. Desenvolver um vocabulário de sentimentos que nos permita nomear ou identificar de forma clara e específica nossas emoções nos conecta mais facilmente uns com os outros. Ao nos permitirmos ser vulneráveis por expressarmos nossos sentimentos, ajudamos a resolver conflitos. A CNV distingue a expressão de sentimentos verdadeiros de palavras e afirmações que descrevem pensamentos, avaliações e interpretações.



Exercício 2



EXPRESSANDO SENTIMENTOS

Se você quiser verificar se estamos de acordo a respeito da expressão verbal dos sentimentos, faça um círculo ao redor do número em frente de cada uma das afirmações que corresponda a sentimentos que estão sendo expressos verbalmente.

1. Acho que você não me ama.
2. Estou triste porque você está partindo.
3. Fico com medo quando você diz isso.
4. Quando você não me cumprimenta, sinto-me negligenciado.
5. Estou feliz que você possa vir.
6. Você é nojento.
7. Sinto vontade de bater em você.
8. Sinto-me mal interpretado.
9. Sinto-me bem a respeito do que você fez por mim.
10. Não tenho nenhum valor.

AQUI ESTÃO MINHAS RESPOSTAS PARA O EXERCÍCIO 2:

1. Se você circulou esse número, discordamos. Não considero que "Você não me ama" seja um sentimento. Para mim, a frase expressa o que a pessoa acha que a outra está sentindo, e não o que ela mesma está sentindo. Quando a palavra *sinto* é seguida de pronomes como *eu, você, ele, ela, eles, isso, que, como* ou *como se*, o que se segue geralmente não é o que eu consideraria um sentimento. Exemplos de expressões de sentimentos poderiam ser "Estou triste" ou "Estou me sentindo angustiado".
2. Se você circulou esse número, estamos de acordo em que um sentimento foi expresso verbalmente.
3. Se você circulou esse número, estamos de acordo em que um sentimento foi expresso verbalmente.
4. Se você circulou esse número, discordamos. Não considero que *negligenciado* seja um sentimento. Para mim, essa palavra expressa o que a pessoa pensa que outra está fazendo a ela. Uma expressão de sentimento poderia ser "Quando você não me cumprimenta à porta, sinto-me solitário".
5. Se você circulou esse número, estamos de acordo em que um sentimento foi expresso verbalmente.
6. Se você circulou esse número, discordamos. Não considero que *nojento* seja um sentimento. Para mim, essa palavra expressa o que uma pessoa pensa da outra, e não como ela se sente. Uma expressão de sentimento poderia ser "Sinto-me enojado".
7. Se você circulou esse número, discordamos. Não considero que *ter vontade de bater em alguém* seja um sentimento. Para mim, isso expressa o que uma pessoa se imagina fazendo, e não como ela está se sentindo. Uma expressão de sentimento poderia ser "Estou furioso com você".
8. Se você circulou esse número, discordamos. Não considero que *mal interpretado* seja um sentimento. Para mim, essa expressão

diz o que uma pessoa acha que a outra está fazendo. Nesse caso, uma expressão de sentimento poderia ser "Sinto-me frustrado", ou "Sinto-me desestimulado".

9. Se você circulou esse número, estamos de acordo em que um sentimento foi expresso verbalmente. No entanto, a palavra *bem* é vaga quando utilizada para expressar um sentimento. Geralmente podemos expressar nossos sentimentos mais claramente usando outras palavras — por exemplo, nesse caso, *aliviado, gratificado* ou *estimulado*.
10. Se você circulou esse número, discordamos. Não considero que "Não tenho nenhum valor" seja um sentimento. Para mim, a frase expressa o que uma pessoa pensa de si mesma, e não o que ela está sentindo. Exemplos de uma expressão de sentimentos poderiam ser "Sou cético quanto aos meus próprios talentos" ou "Sinto-me digno de pena".

5. Assumindo a responsabilidade por nossos sentimentos



As pessoas não são perturbadas pelas coisas, mas pelo modo que as vêem.

EPICTETO

OUVINDO UMA MENSAGEM NEGATIVA: QUATRO OPÇÕES

O que os outros fazem pode ser o estímulo para nossos sentimentos, mas não a causa.

No terceiro componente da CNV reconhecemos a raiz de nossos sentimentos. A CNV aumenta nossa consciência de que o que os outros dizem e fazem pode ser o *estímulo*, mas nunca a *causa* dos nossos sentimentos. Com ela, vemos que nossos sentimentos resultam de como *escolhemos* receber o que os outros dizem e fazem, bem como de nossas necessidades e expectativas específicas naquele momento. Com esse terceiro componente, somos levados a aceitar a responsabilidade pelo que fazemos para gerar os nossos próprios sentimentos.

Quando alguém nos dá uma mensagem negativa, seja verbal, seja não-verbal, temos quatro opções de como recebê-la. Uma delas é tomar aquilo como pessoal e escutar apenas acusação e crítica. Por exemplo, alguém está zangado e diz: "Você é

a pessoa mais egocêntrica que eu já vi!" Escolhendo tomar isso como pessoal, poderíamos reagir assim: "Oh, eu deveria ter sido mais sensível!" Aceitamos o julgamento da outra pessoa e nos culpamos. Escolhemos essa alternativa a um grande custo para nossa auto-estima, pois ela nos conduz a sentimentos de culpa, vergonha e depressão.

Quatro opções de como receber mensagens negativas:

1. Culpar a nós mesmos.

Uma segunda opção é culpar o interlocutor. Por exemplo, em resposta à frase "Você é a pessoa mais egocêntrica que eu já vi", poderíamos protestar: "Você não tem o direito de dizer isso! Estou sempre levando suas necessidades em consideração. Na verdade, é você que é egocêntrico!". Quando recebemos mensagens assim e culpamos o interlocutor, é provável que sintamos raiva.

2. Culpar os outros.

Quando recebemos uma mensagem negativa, uma terceira opção seria iluminar nossa consciência a respeito dos próprios sentimentos e necessidades. Assim, poderíamos responder: "Quando ouço você dizer que sou a pessoa mais egoísta que você já viu, fico magoado, porque preciso de algum reconhecimento por meus esforços em levar em consideração suas preferências". Ao focarmos a atenção em nossos próprios sentimentos e necessidades, nos conscientizamos de que nosso atual sentimento de mágoa deriva da necessidade de que nossos esforços sejam reconhecidos.

3. Escutar nossos próprios sentimentos e necessidades.

Finalmente, uma quarta opção, ao recebermos uma mensagem negativa, seria virar o foco para a consciência dos sentimentos e necessidades da *outra* pessoa, tais como expressos naquele momento. Por exemplo, poderíamos perguntar: "Você está magoado porque precisa de mais consideração por suas preferências?"

4. Escutar os sentimentos e necessidades dos outros.

Aceitamos a responsabilidade, em vez de culpar outras pessoas por nossos sentimentos, ao reconhecermos nossas próprias necessidades, desejos, expectativas, valores ou pensamentos. Observe a diferença entre as seguintes expressões de desapontamento:

EXEMPLO 1

A: "Você me desapontou ao não aparecer na noite passada."

B: "Fiquei desapontado quando você não apareceu, porque eu queria conversar a respeito de algumas coisas que estavam me incomodando."

Na frase A, a pessoa atribui a responsabilidade pelo desapontamento somente à atitude da outra pessoa. Em B, o sentimento de desapontamento é reconhecido no desejo da própria pessoa que fala, o qual não está sendo atendido.

EXEMPLO 2

A: "Fiquei realmente irritado por eles terem cancelado o contrato."

B: "Quando eles cancelaram o contrato, senti-me realmente irritado, porque fiquei pensando que aquilo tinha sido de uma irresponsabilidade absurda."

Na frase A, a pessoa atribui sua irritação exclusivamente ao comportamento da outra pessoa, ao passo que, na frase B,

ela aceita a responsabilidade por seus sentimentos, ao reconhecer o pensamento por trás deles. Ela reconhece que seu modo recriminatório de pensar havia gerado sua irritação. Na CNV, entretanto, encorajaríamos essa pessoa a ir um passo além, identificando o que ela está querendo: qual de seus desejos, necessidades, expectativas ou esperanças não foi atendido? Como veremos, quanto mais formos capazes de relacionar nossos sentimentos às nossas próprias necessidades, mais fácil será para os outros reagir compassivamente. Para relacionar seus sentimentos ao que ela estava querendo, a pessoa da frase B poderia ter dito:

"Quando eles cancelaram o contrato, fiquei realmente irritado, porque eu tinha esperanças de recontratar os empregados que dispensamos no ano passado".

Faça distinção entre doar de coração e ser motivado pela culpa.

O mecanismo básico de motivação pela culpa é atribuir a responsabilidade por seus sentimentos a outras pessoas. Quando os pais dizem "Mamãe e papai ficam tristes quando você tira notas ruins na escola", estão deixando implícito que as atitudes da criança são a causa da felicidade ou infelicidade deles. Na aparência, ser responsável pelos sentimentos dos outros pode ser facilmente confundido com preocupação positiva. Parece que a criança se importa com os pais e sente-se mal porque eles estão sofrendo. Entretanto, se crianças que assumem esse tipo de responsabilidade mudam de comportamento, conforme os desejos dos pais, elas agem não de coração, mas apenas para evitar a culpa.

Ajuda se reconhecermos alguns padrões comuns de linguagem que tendem a mascarar a responsabilidade por nossos próprios sentimentos:

1. O uso de expressões e pronomes impessoais, como *algo* e *isso*: "Algo que realmente me enfurece é quando erros de ortografia aparecem em nossos folhetos para o público"; "Isso me aborrece muito".
2. Afirmações que somente mencionam as ações de outros: "Quando você não me liga em meu aniversário, fico magoado"; "Mamãe fica desapontada quando você não termina de comer".
3. O uso da expressão "Sinto-me [uma emoção] porque...", seguida de uma pessoa ou pronome pessoal que não seja "eu": "Sinto-me magoado porque você disse que não me amava"; "Sinto-me zangado porque a supervisora não cumpriu sua promessa".

Ligue seu sentimento à sua necessidade: "Sinto-me assim porque eu..."

Em cada um desses casos, podemos aprofundar a consciência de nossa própria responsabilidade ao substituirmos a frase original por "*Sinto-me* assim *porque eu...*" Por exemplo:

1. "*Sinto-me* realmente enfurecido quando erros de ortografia como esse aparecem em nossos folhetos para o público, *porque eu* quero que nossa companhia projete uma imagem profissional".
2. "*Mamãe fica* desapontada quando você não termina de comer, *porque eu* quero que você cresça forte e saudável".
3. "Sinto-me zangado por a supervisora não ter cumprido sua promessa, *porque eu* contava com aquele fim de semana prolongado para ir visitar meu irmão".

As necessidades na raiz dos sentimentos

Julgamentos, críticas, diagnósticos e interpretações dos outros são todas expressões alienadas de nossas necessidades. Se

alguém diz "Você nunca me compreende", está na verdade nos dizendo que sua necessidade de ser compreendido não está sendo satisfeita. Se uma esposa diz "Você tem trabalhado até tarde todos os dias desta semana; você ama o trabalho mais do que a mim", ela está dizendo que sua necessidade de contato íntimo não está sendo atendida.

Julgamentos dos outros são expressões alienadas de nossas próprias necessidades insatisfeitas.

Quando expressamos nossas necessidades indiretamente, através do uso de avaliações, interpretações e imagens, é provável que os outros escutem nisso uma crítica. E, quando as pessoas ouvem qualquer coisa que soe como crítica, elas tendem a investir sua energia na autodefesa ou no contra-ataque. Se desejamos obter uma reação compassiva dos outros, expressar nossas necessidades interpretando ou diagnosticando o comportamento deles é jogar contra nós mesmos. Em vez disso, quanto mais diretamente conseguirmos conectar nossos sentimentos a nossas próprias necessidades, mais fácil será para os outros reagirem a estas com compaixão.

Quando expressamos nossas necessidades, temos mais chance de vê-las satisfeitas.

Infelizmente, a maioria de nós nunca foi ensinada a pensar em termos de necessidades. Estamos acostumados a pensar no que há de errado com as outras pessoas sempre que nossas necessidades não são satisfeitas. Assim, se desejamos que os casacos sejam pendurados no armário, podemos classificar nossos filhos de preguiçosos por deixá-los sobre o sofá. Ou podemos interpretar nossos colegas de trabalho como irresponsáveis quando eles não desempenham suas tarefas do jeito que preferiríamos que eles fizessem.

Uma vez, fui convidado a fazer uma mediação no sul da Califórnia, entre alguns proprietários de terras e trabalhadores rurais migrantes, cujos conflitos estavam ficando cada vez mais hostis e violentos. Comecei a reunião perguntando a eles duas coisas: "Do que é que cada um de vocês precisa? E o que vocês gostariam de pedir ao outro lado em relação a essas necessidades?" Um trabalhador rural gritou: "O problema é que essas pessoas são racistas!" Um fazendeiro respondeu ainda mais alto: "O problema é que essas pessoas não respeitam a lei e a ordem!" Como freqüentemente acontece, os dois grupos tinham mais habilidade para analisar o erro que percebiam nos outros do que para expressar claramente suas necessidades.

Certa vez, em situação parecida, encontrei-me com um grupo de israelenses e palestinos que desejavam estabelecer a confiança mútua necessária para levar paz a sua terra. Abri a sessão com as mesmas perguntas: "Do que vocês estão precisando e o que vocês gostariam de pedir uns aos outros em relação a essas necessidades?" Em vez de colocar diretamente suas necessidades, um *mukhtar* (algo como um prefeito de aldeia) palestino respondeu: "Vocês estão agindo como um bando de nazistas!" É pouco provável que uma afirmação dessa consiga obter a cooperação de um grupo de israelenses!

Quase imediatamente, uma mulher israelense se levantou e respondeu: "*Mukhtar*, o que você disse foi algo totalmente insensível!" Ali estavam pessoas que haviam se reunido para construir uma relação de confiança e harmonia, mas, já no primeiro intercâmbio, as coisas estavam piores do que antes de começarem. Isso em geral acontece quando as pessoas estão acostumadas a analisar e culpar umas às outras, em vez de expressarem com clareza aquilo de que precisam. Nesse caso, a mulher poderia ter respondido ao *mukhtar* com base em suas próprias necessidades e reivindicações dizendo, por exemplo: "Preciso de mais respeito em nosso diálogo. Em vez de nos dizer como o senhor

acha que estamos agindo, o senhor poderia nos dizer o que o pertuba no que estamos fazendo?"

Em minha experiência, repetidas vezes pude ver que a partir do momento em que as pessoas começam a conversar sobre o que precisam, em vez de falarem do que está errado com as outras, a possibilidade de encontrar maneiras de atender às necessidades de todos aumenta enormemente. Eis a seguir algumas das necessidades humanas básicas que todos compartilhamos:

Autonomia

- escolher seus próprios sonhos, objetivos e valores
- escolher seu próprio plano para realizar esses sonhos, objetivos e valores

Celebração

- celebrar a criação da vida e os sonhos realizados
- elaborar as perdas: entes queridos, sonhos etc. (luto)

Integridade

- autenticidade
- autovalorização
- criatividade
- significado

Interdependência

- aceitação
- amor
- apoio
- apreciação
- calor humano
- compreensão

- comunhão
- confiança
- consideração
- contribuição para o enriquecimento da vida (exercitar o poder de cada um, doando aquilo que contribui para a vida)
- empatia
- encorajamento
- honestidade (a honestidade que nos fortalece, capacitando-nos a aprender com nossas limitações)
- proximidade
- respeito
- segurança emocional

Lazer

- diversão
- riso

Comunhão espiritual

- beleza
- harmonia
- inspiração
- ordem
- paz

Necessidades físicas

- abrigo
- água
- alimento
- ar
- descanso
- expressão sexual

- movimento, exercício
- proteção contra formas de vida ameaçadoras: vírus, bactérias, insetos, predadores
- toque

A DOR DE EXPRESSARMOS NOSSAS NECESSIDADES *VERSUS* A DOR DE NÃO AS EXPRESSARMOS

Num mundo onde somos freqüentemente julgados severamente por identificarmos e revelarmos nossas necessidades, fazer isso pode ser bastante assustador. As mulheres, em especial, estão sujeitas a críticas. Durante séculos, a imagem da mulher amorosa tem sido associada ao sacrifício e à negação de suas próprias necessidades, com o objetivo de cuidar dos outros. Devido ao fato de as mulheres serem socialmente ensinadas a considerar o cuidado com os outros como sua maior obrigação, elas muitas vezes aprenderam a ignorar as próprias necessidades.

Num seminário, discutimos o que acontece às mulheres que internalizam essas crenças. Essas mulheres, se chegarem a pedir o que desejam, farão isso de uma maneira que tanto refletirá quanto reforçará a crença de que elas não têm nenhum direito legítimo a suas necessidades e de que estas não são importantes. Por exemplo, por ter medo de pedir o que precisa, uma mulher pode simplesmente deixar de dizer que ela teve um dia cheio, está cansada e gostaria de ter algum tempo à noite para si mesma; em vez disso, suas palavras saem como se fossem uma causa judicial: "Você sabe, não tive um momento para mim mesma o dia todo. Passei todas as camisas, lavei as roupas da semana toda, levei o cachorro ao veterinário, fiz o jantar, fiz a marmita do almoço e liguei para todos os vizinhos para avisar da reunião do bairro, então [implorando]... que tal se você...?"

"Não!", vem a rápida resposta. Seu melancólico pedido provoca resistência de seus ouvintes, em vez de compaixão. Eles têm dificuldade para ouvir e valorizar as necessidades por trás dos pedidos e, assim sendo, reagem negativamente a sua débil tentativa de argumentar de uma posição em que ela "deveria" ou "mereceria" obter dos outros. No final, a mulher é novamente persuadida de que suas necessidades não importam, sem perceber que elas foram expressas de tal maneira que seria improvável obter uma reação favorável.

Minha mãe esteve uma vez num seminário em que outras mulheres estavam discutindo quanto era assustador expressar suas necessidades. De repente, ela se levantou, deixou a sala e não voltou por um longo tempo. Ela finalmente reapareceu, parecendo muito pálida. Na presença do grupo, perguntei: "Mamãe, a senhora está bem?"

Se não valorizarmos nossas necessidades, os outros também podem não valorizá-las.

"Estou", ela respondeu, "mas de repente percebi uma coisa que foi muito difícil para eu aceitar".

"O que foi?"

"Acabei de tomar consciência de que tive raiva de seu pai durante 36 anos por ele não atender às minhas necessidades, mas agora percebo que não disse a ele nenhuma vez com clareza do que necessitava".

A revelação de minha mãe foi precisa. Não consigo me lembrar de nenhuma vez em que ela tenha expressado suas necessidades a meu pai. Ela dava dicas e fazia todo tipo de rodeio, mas nunca pedia diretamente o que precisava.

Tentamos compreender por que foi tão difícil para ela fazer isso. Minha mãe cresceu numa família economicamente empobrecida. Ela se lembrava de que, quando criança, pedia as coi-

sas e era repreendida pelos irmãos e irmãs: "Você não deveria pedir isso! Você sabe que somos pobres. Você acha que é a única pessoa na família?" Com o tempo, ela acabou ficando com medo de que pedir o que ela necessitava só levasse à desaprovação e à crítica.

Ela contou um caso de infância sobre uma das irmãs, que tinha sido operada do apêndice e mais tarde ganhado uma linda bolsinha de presente de outra irmã. Na ocasião, minha mãe tinha 14 anos. Ah, como ela sonhava ter uma bolsa lindamente coberta de contas como a da irmã, mas não se atrevia a abrir a boca! Então, adivinhe: ela fingiu uma dor lateral e levou a história até o fim. A família a levou a vários médicos. Eles não foram capazes de dar um diagnóstico e optaram por fazer uma cirurgia exploratória. Isso havia sido uma aposta ousada da parte de minha mãe, mas funcionou — ela ganhou uma bolsinha idêntica! Quando ela ganhou a ambicionada bolsa, minha mãe ficou extasiada, apesar da dor que sentia por causa da cirurgia. Duas enfermeiras entraram e uma delas meteu um termômetro em sua boca. Minha mãe disse "Hum, hum" para mostrar a bolsa à segunda enfermeira, que respondeu: "Oh, para mim?! Não precisava, muito obrigada!" E levou a bolsa. Minha mãe ficou perplexa, e nunca conseguiu imaginar como dizer: "Não quis dizer que a estava dando a você. Por favor, devolva-a para mim". Sua história revela de forma pungente quanto pode ser doloroso quando as pessoas não comunicam abertamente suas necessidades.

DA ESCRAVIDÃO EMOCIONAL À LIBERTAÇÃO EMOCIONAL

No desenvolvimento em direção a um estado de libertação emocional, a maioria de nós parece passar por três estágios na maneira como nos relacionamos com os outros.

Estágio 1: Nesse estágio, que eu costumo denominar *escravidão emocional*, acreditamos que somos responsáveis pelos sentimentos dos outros. Achamos que devemos nos esforçar constantemente para manter todos felizes. Se eles não parecem felizes, sentimos-nos responsáveis e compelidos a fazer alguma coisa a respeito. Isso pode facilmente nos levar a ver as próprias pessoas que são mais próximas de nós como fardos.

Aceitar a responsabilidade pelos sentimentos dos outros pode ser muito prejudicial aos relacionamentos íntimos. É rotineiro para mim ouvir variações do seguinte tema: "Vivo assustada por estar num relacionamento. Cada vez que vejo meu parceiro sofrer ou precisar de alguma coisa, fico muito ansiosa. Sinto como se estivesse numa prisão, sinto-me sufocar, e aí tenho de sair do relacionamento o mais rapidamente possível". Essa reação é comum entre aqueles que vivem o amor como negação das próprias necessidades, a fim de atender às necessidades da pessoa amada. Nos primeiros dias de um relacionamento, os amantes tipicamente se relacionam um com o outro com alegria e compaixão, a partir de um sentimento de liberdade. O relacionamento é empolgante, espontâneo, maravilhoso. Com o tempo, porém, à medida que o relacionamento se torna "sério", os parceiros podem começar a assumir a responsabilidade pelos sentimentos um do outro.

Primeiro estágio — *escravidão emocional*: vemos a nós mesmos como responsáveis pelos sentimentos dos outros.

Se eu fosse um parceiro de um relacionamento amoroso e estivesse consciente de estar fazendo isso, poderia reconhecer a situação explicando: "Não consigo suportar quando me perco em relacionamentos. Quando vejo minha amada sofrendo, eu me perco e aí simplesmente tenho de me libertar". Entretanto,

se não atingi esse nível de consciência, é provável que culpe minha parceira pela deterioração do relacionamento. Aí, eu poderia dizer: "Minha amada tem tantas necessidades e é tão dependente que isso está causando muita tensão em nosso relacionamento". Num caso desses, seria melhor minha parceira rejeitar a noção de que há qualquer coisa de errado com suas necessidades. Só tornaria pior uma situação que já seria ruim se ela aceitasse essa culpa. Em vez disso, ela poderia ter uma reação empática para com a dor de minha escravidão emocional: "Então, você está em pânico. É muito difícil para você manter a dedicação e o amor que tivemos sem tornar isso uma responsabilidade, um dever, uma obrigação... Você sente sua liberdade se acabando, porque você acha que tem de tomar conta de mim o tempo todo". Entretanto, se em vez de uma resposta empática ela pergunta: "Você está se sentindo tenso porque tenho exigido muito de você?", então é provável que nós dois fiquemos enredados na escravidão emocional, tornando muito mais difícil que o relacionamento sobreviva.

Estágio 2: Nessa fase, tomamos consciência do alto custo de assumir a responsabilidade pelos sentimentos dos outros e por tentar satisfazê-los em detrimento de nós mesmos. Quando percebemos quanto de nossa vida perdemos e quão pouco respondemos ao chamado de nossa própria alma, podemos ficar com raiva. Costumo chamar esse estágio jocosamente de *estágio ranzinza*, pois, quando confrontados com o sofrimento da outra pessoa, tendemos a fazer comentários ranzinzas como: "O problema é *seu*! *Não sou* responsável por seus sentimentos!" Para nós, fica claro aquilo *pelo que* não somos responsáveis, mas ainda temos de aprender

Segundo estágio — "ranzinza": sentimos raiva; não queremos mais ser responsáveis pelos sentimentos dos outros.

como ser responsáveis *para com* os outros de uma maneira que não nos escravize emocionalmente.

À medida que emergimos do estágio da escravidão emocional, pode ser que continuemos a carregar resquícios de medo e culpa por termos nossas próprias necessidades. Assim, não surpreende que acabemos expressando essas necessidades de maneiras que parecem rígidas e inflexíveis para os outros. Por exemplo, durante uma pausa num de meus seminários, uma jovem expressou quanto gostara dos *insights* que ganhara em relação a seu próprio estado de escravidão emocional. Quando o seminário recomeçou, sugeri ao grupo uma atividade. A mesma jovem então declarou, positivamente: "Eu preferiria fazer alguma outra coisa". Senti que ela estava exercendo seu direito recém-descoberto de expressar suas necessidades — mesmo que elas fossem contrárias às dos outros.

Para encorajá-la a descobrir o que queria fazer, perguntei: "Você quer fazer alguma outra coisa, mesmo que isso entre em conflito com minhas necessidades?" Ela pensou por um momento e então gaguejou: "Sim... hã... quero dizer, não". Sua confusão reflete como, no estágio "ranzinza", ainda temos de entender que a libertação emocional consiste em muito mais do que simplesmente afirmar nossas necessidades.

Lembro-me de um incidente que aconteceu durante a transição de minha filha Marla para a libertação emocional. Ela sempre havia sido a "garotinha perfeita", que negava suas próprias necessidades para atender aos desejos dos outros. Quando percebi quanto era freqüente ela reprimir seus próprios desejos para agradar aos outros, conversei com ela a respeito de como eu gostaria que ela expressasse suas necessidades com mais freqüência. Quando mencionamos o assunto pela primeira vez, Marla protestou, desolada: "Mas, papai, eu

não quero desapontar ninguém!" Tentei mostrar a ela como sua honestidade seria um presente mais precioso para os outros do que procurar se acomodar para evitar que eles se aborrecessem. Também expliquei maneiras pelas quais ela poderia estabelecer empatia com as pessoas, quando elas estivessem aborrecidas, sem tomar para si a responsabilidade por seus sentimentos.

Algum tempo depois, vi evidências de que minha filha estava começando a expressar mais abertamente suas necessidades. Recebi uma ligação do diretor de sua escola, aparentemente perturbado por uma conversa que ele tivera com Marla, que chegara à escola vestindo um macacão. "Marla", ele dissera, "garotas não se vestem dessa maneira". Ao que ela respondera: "Vá se f...!" Ouvir isso foi motivo de comemoração: Marla tinha progredido da escravidão emocional para o estágio "ranzinza"! Ela estava aprendendo a expressar suas necessidades e arriscava-se a lidar com a contrariedade dos outros. É claro que ela ainda tinha de afirmar suas necessidades de uma maneira confortável e que respeitasse as necessidades dos outros, mas tive confiança de que com o tempo isso ocorreria.

Estágio 3: Na terceira etapa, a *libertação emocional*, respondemos às necessidades dos outros por compaixão, nunca por medo, culpa ou vergonha. Desse modo, nossas ações estão nos realizando, assim como àqueles que são o objeto de nossos esforços. Aceitamos total responsabilidade por nossas intenções e ações, mas não pelos sentimentos dos outros. Nesse estágio, temos consciência de que nunca poderemos satisfazer nossas próprias necessidades à custa dos outros. A libertação emocional envolve afirmar claramente o que necessitamos, de uma maneira que deixe óbvio que estamos igualmente empenhados em que as necessidades dos outros sejam satisfeitas. A CNV foi elaborada para nos ajudar a conviver nesse nível.

Terceiro estágio — libertação emocional: assumimos a responsabilidade por nossas intenções e ações.

Resumo

O terceiro componente da CNV é o reconhecimento das necessidades que estão por trás de nossos sentimentos. O que os outros dizem e fazem pode ser o *estímulo*, mas nunca a causa de nossos sentimentos. Quando alguém se comunica de forma negativa, temos quatro opções de como receber essa mensagem: 1. culpar a nós mesmos; 2. culpar os outros; 3. perceber nossos próprios sentimentos e necessidades; 4. perceber os sentimentos e necessidades escondidos por trás da mensagem negativa da outra pessoa.

Julgamentos, críticas, diagnósticos e interpretações dos outros são todos expressões alienadas de nossas próprias necessidades e valores. Quando os outros ouvem críticas, tendem a investir sua energia na autodefesa ou no contra-ataque. Quanto mais diretamente pudermos conectar nossos sentimentos a nossas necessidades, mais fácil será para os outros reagir compassivamente.

Num mundo onde com freqüência somos julgados severamente por identificarmos e revelarmos nossas necessidades, fazer isso pode ser muito assustador, especialmente para as mulheres, que são ensinadas socialmente a ignorar as próprias necessidades para cuidar dos outros.

No decorrer do desenvolvimento da responsabilidade emocional, a maioria de nós passa por três estágios: 1. a "escravidão emocional" — acreditar que somos responsáveis pelos senti-

mentos dos outros; 2. o "estágio ranzinza" — no qual nos recusamos a admitir que nos importamos com os sentimentos e necessidades de qualquer outra pessoa; 3. a "libertação emocional" — na qual aceitamos total responsabilidade por nossos próprios sentimentos, mas não pelos sentimentos dos outros, e ao mesmo tempo temos consciência de que nunca poderemos atender a nossas próprias necessidades à custa dos outros.

A CNV em ação

"Tragam de volta o estigma da ilegitimidade!"

Uma aluna de comunicação não-violenta que trabalhava como voluntária numa instituição de distribuição de alimentos ficou chocada quando uma colega idosa vociferou de trás de um jornal: "O que precisamos fazer neste país é trazer de volta o estigma da ilegitimidade!"
A reação habitual da mulher a esse tipo de afirmação teria sido não dizer nada, julgar a colega severa mas silenciosamente, e mais tarde processar seus próprios sentimentos em segurança e longe da cena. Mas dessa vez ela se lembrou de que tinha a opção de escutar os sentimentos e necessidades por trás das palavras que a haviam chocado.

MULHER *(primeiramente verificando seu palpite sobre ao que se referia a observação da colega)* Você está lendo alguma coisa sobre a gravidez de adolescentes no jornal?

COLEGA Estou, é inacreditável quantas delas estão fazendo isso!

MULHER *(agora procurando escutar o sentimento da colega e que necessidade não-atendida poderia estar dando origem a esse sentimento)* Você está se sentindo alarmada porque gostaria que os jovens tivessem famílias estáveis?

COLEGA É claro! Sabe, meu pai teria me matado se eu tivesse feito uma coisa dessas!

MULHER Então você está se lembrando de como era para as meninas de sua geração que ficavam grávidas?

COLEGA Com certeza! Sabíamos o que nos aconteceria se ficássemos grávidas. Tínhamos medo disso o tempo todo, não era como é com essas meninas de hoje.

MULHER Você está aborrecida porque não há mais medo de punição para as meninas que ficam grávidas hoje em dia?

COLEGA Bem, pelo menos o medo e a punição funcionavam! Aqui diz que há garotas dormindo por aí com rapazes diferentes só para ficarem grávidas! É isso mesmo! Elas têm bebês e o resto da sociedade paga por isso!

A mulher percebeu dois sentimentos diferentes naquela afirmação: o espanto pelas garotas estarem deliberadamente ficando grávidas e o aborrecimento pelo fato de os contribuintes acabarem pagando por crianças nascidas dessa maneira. Ela escolheu por qual sentimento ofereceria empatia:

MULHER Você está espantada por perceber que hoje em dia as pessoas estão ficando grávidas sem nenhuma consideração pela reputação, conseqüências, estabilidade financeira... todas essas coisas que vocês costumavam considerar?

COLEGA *(sentindo-se ouvida em seu espanto, ela agora passou para seu outro sentimento, o de aborrecimento.*

Como acontece com freqüência quando há uma mistura de sentimentos presentes, o interlocutor retorna àquele que ainda não recebeu atenção empática. Não é necessário que o ouvinte dê o retorno a uma complexa mistura de sentimentos de uma vez; o fluxo de compaixão continuará à medida que cada sentimento aparecer de novo em sua vez.) Sim, e adivinhe quem acaba pagando por isso?

MULHER Parece que você está exasperada porque gostaria que o dinheiro de seus impostos fosse usado para outras finalidades. É isso mesmo?

COLEGA Certamente que sim! Você sabia que meu filho e minha nora querem um segundo filho, mas não podem tê-lo — mesmo eles tendo dois empregos — porque custa muito caro?

MULHER Será que você está triste com isso? Você provavelmente adoraria ter mais um neto...

COLEGA Sim, e não é só para mim que isso faria diferença.

MULHER ...e seu filho poder ter a família que deseja... *(Embora o palpite da mulher fosse apenas parcialmente correto, ela não interrompeu o fluxo de empatia, permitindo que a colega continuasse e percebesse outra preocupação.)*

COLEGA Sim, e eu também acho que é triste para uma criança ser filho único.

MULHER Ah, entendo. Você gostaria que Cátia tivesse um irmãozinho?

COLEGA Isso seria ótimo.

Nesse ponto, a mulher percebeu uma espécie de alívio na colega. Passou-se um momento de silêncio. A mulher ficou

surpresa ao descobrir que, embora ela ainda desejasse expressar as próprias opiniões, a urgência e a tensão haviam se dissipado, porque ela não se sentia mais "adversária" da colega. Ela compreendeu os sentimentos e necessidades por trás das afirmações de sua colega e não sentiu mais que as duas estivessem a vários mundos de distância.

MULHER Sabe, quando você disse no começo que deveríamos trazer de volta o estigma da ilegitimidade (O), fiquei realmente assustada (S), porque é muito importante para mim que todas nós aqui tenhamos um profundo carinho pelas pessoas que precisam de ajuda (N). Algumas das pessoas que vêm aqui procurando ajuda são pais adolescentes (O), e quero ter certeza de que eles sejam bem recebidos (N). Você se importaria de me dizer como se sente quando vê Deise ou Ana e seus namorados entrarem aqui? (P)

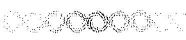
A mulher se expressou em CNV, usando todas as quatro partes do processo: observação (O), sentimento (S), necessidade (N) e pedido (P).

O diálogo continuou, com várias outras trocas de idéias, até que a mulher teve a confirmação do que precisava, de que a colega de fato oferecia carinho e ajuda respeitosa aos pais solteiros adolescentes. Ainda mais importante, o que a mulher ganhou foi uma nova experiência em expressar discordância de uma maneira que satisfazia suas necessidades de honestidade e respeito mútuo.

Ao mesmo tempo, a colega ficou satisfeita por ter completamente ouvidas suas preocupações quanto à gravidez

adolescente. Ambos os lados se sentiram compreendidos e a relação de beneficiou do fato de elas terem compartilhado sua compreensão e suas diferenças sem hostilidade. Na ausência da CNV, o relacionamento delas poderia ter começado a se deteriorar a partir desse momento, e o trabalho que ambas desejavam fazer em conjunto — cuidar e ajudar as pessoas — poderia ter sido prejudicado.



 Exercício 3 

Reconhecendo necessidades

Para praticar a identificação de necessidades, faça um círculo ao redor do número em frente de todas as afirmações abaixo em que a pessoa estiver assumindo a responsabilidade por seus sentimentos.

1. Você me irrita quando deixa documentos da empresa no chão da sala de conferências.
2. Fico com raiva quando você diz isso, porque quero respeito e ouço suas palavras como um insulto.
3. Sinto-me frustrada quando você chega atrasado.
4. Estou triste por você não vir para jantar, porque eu estava esperando que pudéssemos passar a noite juntos.
5. Estou desapontado porque você disse que faria aquilo e não o fez.
6. Estou desmotivado porque gostaria de já ter progredido mais em meu trabalho.
7. As pequenas coisas que as pessoas dizem às vezes me magoam.
8. Sinto-me feliz porque você recebeu aquele prêmio.
9. Fico com medo quando você levanta a voz.

10. Estou grato por você ter me oferecido uma carona, porque eu precisava chegar em casa antes das crianças.

Aqui estão minhas respostas para o exercício 3:

1. Se você circulou esse número, discordamos. Para mim, essa afirmação implica que o comportamento da outra pessoa é exclusivamente responsável pelos sentimentos de quem falou. Ela não revela as necessidades ou pensamentos que estão contribuindo para os sentimentos dessa pessoa. Para tanto, a pessoa poderia ter dito: "Fico irritado quando você deixa documentos da companhia no chão da sala de conferências, porque quero que nossos documentos sejam guardados em segurança e fiquem acessíveis".
2. Se você circulou esse número, concordamos em que a pessoa está assumindo a responsabilidade por seus sentimentos.
3. Se você circulou esse número, discordamos. Para expressar as necessidades ou pensamentos subjacentes a seus sentimentos, a pessoa poderia ter dito: "Sinto-me frustrada quando você chega atrasado, porque eu esperava que conseguíssemos poltronas na primeira fila".
4. Se você circulou esse número, concordamos em que a pessoa está assumindo a responsabilidade por seus sentimentos.
5. Se você circulou esse número, discordamos. Para expressar as necessidades ou pensamentos subjacentes a seus sentimentos, a pessoa poderia ter dito: "Quando você disse que faria aquilo e depois não o fez, fiquei desapontada, porque eu gostaria de poder confiar em sua palavra".
6. Se você circulou esse número, concordamos em que a pessoa está assumindo a responsabilidade por seus sentimentos.
7. Se você circulou esse número, discordamos. Para expressar as necessidades ou pensamentos subjacentes a seus sentimentos, a

pessoa poderia ter dito: "Às vezes, quando as pessoas dizem algumas coisinhas, fico magoado porque quero ser valorizado, e não criticado".

8. Se você circulou esse número, discordamos. Para expressar as necessidades e pensamentos subjacentes a seus sentimentos, a pessoa poderia ter dito: "Quando você recebeu aquele prêmio, fiquei feliz, porque eu esperava que você fosse reconhecido por todo o trabalho que dedicou àquele projeto".
9. Se você circulou esse número, discordamos. Para expressar as necessidades e pensamentos subjacentes a seus sentimentos, a pessoa poderia ter dito: "Quando você levanta sua voz, fico com medo, porque digo para mim mesma que alguém pode se ferir aqui, e preciso ter a certeza de que todos estamos seguros".
10. Se você circulou esse número, concordamos em que a pessoa está assumindo a responsabilidade por seus sentimentos.

6. *Pedindo aquilo que enriquecerá nossa vida*



Já cobrimos nesse ponto os primeiros três componentes da CNV, que abordam o que estamos *observando, sentindo* e *necessitando*. Aprendemos a fazer isso sem criticar, analisar, culpar ou diagnosticar os outros, e de uma maneira mais provável de inspirar compaixão. O quarto e último componente desse processo aborda a questão *do que gostaríamos de pedir aos outros* para enriquecer nossa vida. Quando nossas necessidades não estão sendo atendidas, depois de expressarmos o que estamos observando, sentindo e precisando, fazemos então um pedido específico: pedimos que sejam feitas ações que possam satisfazer nossas necessidades. Como podemos expressar nossos pedidos de modo que os outros estejam mais dispostos a responder compassivamente a nossas necessidades?

Usando uma linguagem de ações positivas

Em primeiro lugar, devemos expressar o que *estamos* pedindo, e não o que *não estamos* pedindo. "Como é que você faz um

'Não faça'?", diz um verso de canção infantil de minha colega Ruth Bebermeyer. "Tudo que sei é que sinto 'Não vou' quando me dizem 'Não faça'". Essa letra de música revela dois problemas comumente encontrados quando pedidos são formulados de forma negativa: as pessoas costumam ficar confusas quanto ao que está realmente sendo pedido, e, além disso, solicitações negativas provavelmente provocarão resistência.

Use uma linguagem positiva ao fazer pedidos.

Num seminário, uma mulher, frustrada porque o marido estava passando tempo demais no trabalho, descreveu como seu pedido tinha se voltado contra ela: "Pedi que ele não passasse tanto tempo no trabalho. Três semanas depois, ele reagiu anunciando que havia se inscrito num torneio de golfe!". Ela havia comunicado a ele com sucesso o que ela *não* queria — que ele passasse tanto tempo no trabalho —, mas tinha deixado de pedir o que ela *realmente* queria. Solicitada a reformular seu pedido, ela pensou por um minuto e disse: "Eu queria ter-lhe dito que desejava que ele passasse pelo menos uma noite por semana em casa com as crianças e comigo".

Durante a Guerra do Vietnã, pediram-me que a debatesse na televisão com um homem cujas opiniões eram diferentes das minhas. O programa foi gravado em videotape, de modo que pude assisti-lo em casa naquela noite. Quando me vi na tela me comunicando de maneira que não gostaria de estar me comunicando, fiquei muito chateado. Eu disse para mim mesmo: "Se alguma vez eu participar de outra discussão, estou determinado a não fazer o que fiz naquele programa! Não serei defensivo. Não deixarei que ele me faça de bobo". Observe como falei para mim mesmo do que eu *não* queria fazer, em vez de o que eu *queria* fazer.

Uma chance de me redimir apareceu logo na semana seguinte, quando fui convidado a continuar o debate no mesmo programa. Por todo o trajeto até o estúdio, repeti para mim mesmo todas as coisas que eu não queria fazer. Assim que o programa teve início, o homem começou a falar exatamente da mesma maneira que falara na semana anterior. Durante uns dez segundos depois que ele terminara de falar, consegui não me comunicar da maneira que estava me lembrando de não fazer. De fato, eu não disse nada. Simplesmente fiquei sentado lá. Assim que abri minha boca, porém, as palavras começaram a sair de todas as maneiras que eu estivera tão determinado a evitar! Foi uma lição dolorosa sobre o que pode acontecer quando identifico somente o que *não* quero fazer, sem esclarecer o que *quero* fazer.

Certa vez, fui convidado a trabalhar com alguns estudantes secundários que sofriam uma longa lista de agravos do diretor. Eles o consideravam racista e procuravam maneiras de se desforrar. Um pastor, que trabalhava em contato estreito com os jovens, ficou profundamente preocupado com a possibilidade de haver violência. Em respeito ao pastor, os estudantes concordaram em se reunir comigo.

Eles começaram descrevendo o que eles viam como discriminação da parte do diretor. Depois de ouvir várias de suas acusações, sugeri que, ao continuarem, eles esclarecessem o que desejavam do diretor.

"O que adiantaria isso?" — zombou um aluno, contrariado. "Nós já fomos falar com ele para dizer o que queremos. A resposta dele foi: 'Saiam daqui! Não preciso que sua gente venha me dizer o que fazer!'"

Perguntei aos alunos o que eles haviam pedido ao diretor. Eles se lembravam de ter dito que não queriam que ele lhes dis-

sesse como usar o cabelo. Sugeri que eles poderiam ter recebido uma resposta mais cooperativa se eles tivessem expresso o que *queriam*, em vez de o que *não* queriam. Eles também haviam dito ao diretor que gostariam de ser tratados com justiça, ao que ele se tornara defensivo, negando com veemência jamais ter sido injusto. Arrisquei o palpite de que o diretor teria reagido mais favoravelmente se eles tivessem reivindicado ações mais específicas, em vez de pedirem um comportamento vago como "tratamento justo".

Trabalhando juntos, encontramos maneiras de expressar suas solicitações numa linguagem de ação positiva. Ao final da reunião, os alunos haviam especificado 38 atitudes que gostariam que o diretor tomasse, incluindo "Gostaríamos que o senhor concordasse com a participação de alunos negros nas decisões sobre as normas de vestuário" e "Gostaríamos que o senhor se referisse a nós como 'alunos negros', e não como 'sua gente'". No dia seguinte, os alunos apresentaram suas reivindicações ao diretor, usando a linguagem de ações positivas que havíamos praticado; naquela noite, recebi um telefonema eufórico deles: o diretor havia concordado com todas as 38 reivindicações!

Além de utilizarmos uma linguagem positiva, devemos evitar frases vagas, abstratas ou ambíguas e formular nossas solicitações na forma de ações concretas que os outros possam realizar. Uma tira de quadrinhos mostra um homem que havia caído num lago. Enquanto ele luta para nadar, grita para a cadela na margem: "Lassie, vá procurar ajuda!" No quadrinho seguinte, a cadela está deitada no divã de um psicanalista. Todos sabemos quanto as opiniões variam sobre o que constitui "ajuda": alguns membros de minha família, quando lhes peço para ajudar na lavagem dos pratos, pensam que "ajuda" significa "supervisão".

Um casal com problemas que compareceu a um seminário dá outro exemplo de quanto a linguagem inespecífica pode atrapalhar a compreensão e a comunicação. "Quero que você me deixe ser eu mesma", a mulher declara ao marido. "Mas eu deixo!", ele responde. "Não, você não deixa!", ela insiste. Solicitada a se expressar na linguagem de ações positivas, a mulher disse: "Quero que você me dê a liberdade de crescer e de ser eu mesma". Uma frase dessas, porém, é tão vaga e propensa a provocar uma resposta defensiva quanto a anterior. Ela se esforçou para formular sua solicitação com clareza, e então admitiu: "Isso é meio esquisito, mas se for para eu ser precisa, acho que o que eu quero é que você sorria e diga que tudo o que eu faço está bem". É comum que o uso de uma linguagem vaga e abstrata mascare esse tipo de jogo interpessoal de opressão.

Formular pedidos em linguagem clara, positiva e de ações concretas revela o que realmente queremos.

Uma falta de clareza semelhante aconteceu entre um pai e o filho de 15 anos quando vieram se aconselhar comigo. "Tudo o que quero é que você comece a demonstrar um pouco de responsabilidade", alegou o pai. "É pedir demais?" Sugeri que especificasse o que o filho precisaria fazer para demonstrar a responsabilidade que ele queria. Depois de uma discussão sobre como tornar mais clara sua solicitação, o pai respondeu envergonhado: "Bem, isso não soa muito bem, mas quando digo que quero responsabilidade, o que quero mesmo dizer é que desejo que ele faça o que eu digo sem questionar — que pule quando eu disser para pular, e que faça isso sorrindo". Ele então concordou comigo que, se o filho se comportasse daquela maneira, estaria demonstrando obediência, e não responsabilidade.

Assim como esse pai, muitas vezes usamos uma linguagem vaga e abstrata para indicar como queremos que as outras pessoas se sintam ou sejam, sem especificar uma ação concreta que os outros possam fazer para alcançar aquele estado. Por exemplo, um patrão faz um esforço sincero para obter um retorno, dizendo aos empregados: "Quero que vocês se sintam livres para se expressarem em minha presença". Essa afirmação comunica o desejo do patrão de que os empregados se "sintam livres", mas não o que eles poderiam fazer para se sentirem dessa forma. Em vez disso, o patrão poderia utilizar a linguagem de ações positivas para fazer sua solicitação: "Gostaria que vocês me *dissessem* o que posso *fazer* para facilitar a vocês que se sintam mais livres para se expressarem em minha presença".

Uma linguagem vaga favorece a confusão interna.

Enfim, para ilustrar como o uso de uma linguagem vaga favorece a confusão interna, gostaria de apresentar uma conversa que eu invariavelmente tinha, em meu trabalho como psicólogo clínico, com os muitos pacientes que vinham me procurar se queixando de depressão. Depois de eu mostrar empatia com a profundidade dos sentimentos que o paciente tinha acabado de expressar, nossos diálogos costumavam continuar da seguinte maneira:

A depressão é a recompensa que ganhamos por sermos "bons".

EU — O que você está querendo e não está obtendo?

PACIENTE — Não sei o que quero.

EU — Achei que você fosse dizer isso.

PACIENTE — Por quê?

EU — Minha teoria é que ficamos deprimidos porque não estamos obtendo o que queremos, e isso acontece porque nunca nos ensinaram a obter o que queremos. Em vez disso, fomos ensinados a ser bons meninos e meninas e bons pais e mães. Se vamos ser qualquer uma dessas coisas boas, é melhor nos acostumarmos a ficar deprimidos. A depressão é a recompensa que ganhamos por sermos "bons". Mas, se você quer sentir-se melhor, esclareça o que gostaria que as pessoas fizessem para tornar a vida mais maravilhosa para você.

PACIENTE — Eu só quero que alguém me ame. Isso não é pedir demais, é?

EU — É um bom começo. Agora eu gostaria que você esclarecesse o que você gostaria que as pessoas fizessem para satisfazer sua necessidade de ser amado. Por exemplo, o que eu poderia fazer nesse momento?

PACIENTE — Bem, o senhor sabe...

EU — Não estou certo de que saiba. Gostaria que você me dissesse o que gostaria que eu ou os outros fizessem para lhe dar o amor que você procura.

PACIENTE — Isso é difícil...

EU — Sim, pode ser difícil formular solicitações claras. Mas pense em quanto será difícil para os outros responder à nossa solicitação se nós mesmos não temos clareza quanto ao que queremos.

PACIENTE — Estou começando a tornar mais claro o que desejo que os outros façam para atender à minha necessidade de amor, mas é constrangedor...

EU — Sim, freqüentemente é constrangedor. Então, o que você gostaria que eu ou os outros fizéssemos?

PACIENTE — Se for para realmente refletir sobre o que estou pedindo quando peço para ser amado, acho que quero que adivinhem o que eu quero antes mesmo que eu

tome consciência do meu desejo. E então quero que ele seja sempre realizado.

EU Estou grato por sua clareza. Espero que agora você possa compreender que não é provável que você encontre alguém que possa atender sua necessidade de amor, se isso é o que a pessoa precisa saber fazer.

Muitas vezes, meus clientes puderam ver como a falta de consciência sobre o que desejavam dos outros havia contribuído significativamente para suas frustrações e depressão.

FAZENDO PEDIDOS CONSCIENTEMENTE

Às vezes, podemos ser capazes de formular um pedido claro sem colocá-lo em palavras. Suponha que você esteja na cozinha, e sua irmã, que está assistindo à televisão na sala, grite: "Estou com sede!" Nesse caso, talvez seja óbvio que ela está pedindo que você lhe traga um copo de água da cozinha.

Entretanto, em outras ocasiões, podemos expressar nosso desconforto e presumir erroneamente que o ouvinte compreendeu nosso pedido subjacente. Por exemplo, uma mulher poderia dizer ao marido: "Estou aborrecida porque você se esqueceu da manteiga e das cebolas que lhe pedi que comprasse para o jantar". Embora, para ela, possa parecer óbvio que ela está pedindo para ele voltar à loja, o marido pode pensar que suas palavras foram ditas apenas para ele sentir-se culpado.

Pode não ficar claro para o ouvinte o que queremos que ele faça quando simplesmente expressamos nossos sentimentos.

É ainda mais comum que ao falar simplesmente não tenhamos consciência do que estamos pedindo quando falamos. Conversamos *com* os outros ou falamos *a* eles sem saber como estabelecer um diálogo *em conjunto com* eles. Jogamos palavras e usamos a presença dos outros como se fossem uma cesta de lixo. Nessas situações, o ouvinte, incapaz de discernir uma solicitação clara nas palavras de quem fala, pode sentir o tipo de desconforto ilustrado no caso a seguir.

É comum não termos consciência do que estamos pedindo.

Eu estava sentado em frente a um casal no trenzinho que leva os passageiros a seus respectivos terminais no aeroporto de Dallas-Fort Worth. Para passageiros que estão com pressa para pegar um avião, o ritmo de lesma do trem pode muito bem ser irritante. O homem se virou para a esposa e disse com intensidade: "Nunca vi um trem andar tão devagar em toda a minha vida!" Ela não disse nada, parecendo tensa e desconfortável a respeito de que resposta ele estava esperando dela. Ele então fez o que muitos de nós fazemos quando não estamos obtendo a resposta que queríamos: ele se repetiu. Numa voz acentuadamente mais forte, ele exclamou: "Nunca vi um trem andar tão devagar em toda a minha vida!"

A esposa, sem saber o que responder, pareceu ainda mais perturbada. Em desespero, ela se virou para ele e disse: "A velocidade deles é controlada eletronicamente". Eu não esperava que essa informação o satisfizesse, e de fato não o satisfez, pois ele repetiu pela terceira vez, e ainda mais alto: "NUNCA VI UM TREM ANDAR TÃO DEVAGAR EM TODA MINHA VIDA!" A paciência da mulher estava claramente esgotada, pois ela retrucou irritada: "Bem, o que você quer que eu faça? Que salte lá para fora e empurre?" Agora havia duas pessoas angustiadas!

Que tipo de resposta o homem estava querendo? Acredito que ele queria ouvir que seu desconforto estava sendo com-

preendido. Se a esposa tivesse sabido disso, ela poderia ter respondido: "Parece que você está com medo de que percamos nosso avião e contrariado porque preferiria um trem mais rápido ligando esses terminais".

Solicitações não acompanhadas dos sentimentos e necessidades do solicitante podem soar como exigências.

No diálogo acima, a mulher escutou a frustração do marido, mas não conseguiu entender o que ele estava pedindo. Igualmente problemática é a situação oposta: quando as pessoas fazem seus pedidos sem primeiro comunicar os sentimentos e necessidades por trás deles. Isso é especialmente verdadeiro quando o pedido assume a forma de uma pergunta: "Por que você não vai cortar o cabelo?" Essa pergunta pode facilmente ser entendida pelos jovens como uma exigência ou um ataque, a menos que os pais se lembrem de primeiro revelar seus próprios sentimentos e necessidades: "Estamos preocupados, porque seu cabelo está ficando tão comprido que pode impedir você de ver as coisas, especialmente quando está em sua bicicleta. Que tal cortá-lo?"

Entretanto, é mais comum que as pessoas conversem sem estar conscientes do que estão pedindo. "Não estou pedindo nada", elas podem observar, "apenas tive vontade de dizer isso". Acredito que sempre que dizemos algo a outra pessoa, estamos pedindo alguma coisa em troca. Pode ser simplesmente uma conexão de empatia — um reconhecimento verbal ou não-verbal, como no caso do homem no trem, de que nossas palavras foram compreendidas. Ou podemos estar pedindo honestidade: desejamos saber qual é a reação honesta do ouvinte a nossas palavras. Ou ainda podemos estar pedindo uma ação que satisfaça a nossas necessidades. Quanto mais claros formos a respeito do que queremos da outra pessoa, mais provável será que nossas necessidades sejam atendidas.

Quanto mais claros formos a respeito do que queremos obter, mais provável será que o consigamos.

Pedindo um retorno

Como sabemos, a mensagem que enviamos nem sempre é a mensagem que é recebida. Geralmente dependemos de pistas verbais para determinar se nossa mensagem foi compreendida da maneira que queríamos. Mas, se não temos certeza de que foi recebida como pretendíamos, precisamos ter uma maneira de solicitar claramente uma resposta que nos diga como a mensagem foi ouvida, de modo que corrija qualquer mal-entendido. Em algumas ocasiões, basta uma pergunta simples como "Está claro?" Em outras, para nos sentirmos confiantes de que fomos realmente compreendidos, precisamos de mais do que um "Sim, eu entendi". Nessas ocasiões, podemos pedir aos outros para nos repetirem em suas próprias palavras o que eles nos ouviram dizer. Temos então uma oportunidade de reformular partes de nossa mensagem de modo que resolva qualquer discrepância que possamos ter notado no retorno que recebemos.

Para ter certeza de que a mensagem que enviamos é a mesma que foi recebida, podemos pedir ao ouvinte que a repita para nós.

Por exemplo, uma professora se aproxima de um aluno e diz: "Pedro, fiquei preocupada quando dei uma olhada em meu diário de classe ontem. Quero ter certeza de que você sabe dos trabalhos de casa dos quais dei falta. Você pode passar em minha sala depois da aula?" Pedro resmunga: "OK, eu sei" — e então vira as costas, deixando a professora sem saber se sua mensagem foi recebida com precisão. Então ela pergunta: "Você

poderia repetir o que eu acabei de dizer?" Pedro então responde: "A senhora disse que tenho de perder o futebol e ficar depois da aula porque a senhora não gostou de meu dever de casa". Tendo confirmadas suas suspeitas de que Pedro não ouviu a mensagem que ela queria transmitir, a professora tenta recolocá-la, mas toma cuidado com sua próxima observação.

Expresse apreciação quando o ouvinte tenta atender a seu pedido de repetição.

Uma afirmativa como "Você não me ouviu direito", "Não foi isso o que eu disse" ou "Você está me interpretando mal" pode facilmente fazer Pedro pensar que está sendo repreendido. Já que a professora percebe que Pedro respondeu sinceramente ao pedido de retorno, ela pode dizer: "Muito obrigada por me dizer o que você escutou, mas vejo que não consegui ser tão clara quanto gostaria. Então, deixe-me tentar de novo".

Quando começamos a pedir aos outros para repetir o que nos ouviram dizer, isso pode parecer esquisito, porque tais pedidos raramente são feitos. Quando enfatizo a importância de nossa capacidade de formular esses pedidos, é comum que as pessoas expressem reservas. Elas ficam preocupadas com reações como: "O que você acha que eu sou, surdo?" Ou: "Pare com seus joguinhos psicológicos". Para evitar esse tipo de resposta, podemos explicar às pessoas com antecedência por que às vezes poderemos pedir que elas repitam nossas palavras, deixando claro que não estamos testando sua capacidade auditiva, e sim nos certificando de que nos expressamos com clareza. Entretanto, se o ouvinte responder: "Ouvi o que você disse, não

Demonstre empatia com um ouvinte que não queira atender seu pedido.

sou estúpido!" — então temos a opção de nos concentrarmos em seus sentimentos e necessidades e perguntar, em voz alta ou em silêncio: "Você está dizendo que ficou chateado porque deseja respeito por sua capacidade de compreender as coisas?"

PEDINDO HONESTIDADE

Depois que nos expressamos abertamente e recebemos a compreensão que desejávamos, é comum que fiquemos ansiosos para saber qual a reação da outra pessoa ao que dissemos. Geralmente, a honestidade que gostaríamos de receber toma um de três caminhos:

Depois de nos expressarmos de forma vulnerável, é comum que queiramos saber:
a) o que o ouvinte está sentindo;

- Às vezes, gostaríamos de saber quais os sentimentos que foram estimulados pelo que dissemos, e as razões desses sentimentos. Poderíamos perguntar isso dessa maneira: "Gostaria que você me dissesse como se sente a respeito do que acabei de falar e suas razões para sentir-se assim".

- Outras vezes, gostaríamos de saber algo a respeito dos pensamentos de nosso interlocutor em resposta ao que ele acabou de ouvir-nos dizer. Nesses momentos, é importante especificar que pensamentos gostaríamos que ele compartilhasse conosco. Por exemplo, poderíamos dizer "Gostaria que você me dissesse se prevê que minha proposta terá sucesso e, caso contrário, o que você acha que pode impedir seu sucesso", em vez de simplesmente "Gostaria que você me

b) o que o ouvinte está pensando; ou

dissesse o que acha do que acabei de dizer". Quando não especificamos quais os pensamentos que gostaríamos de saber, a outra pessoa pode se demorar respondendo com pensamentos que não são os que procuramos.

- Às vezes, ainda, gostaríamos de saber se a pessoa está disposta a tomar certas atitudes que recomendamos. Um pedido desses poderia ser: "Gostaria que você me dissesse se estaria disposto a adiar nosso encontro por uma semana".

c) se o ouvinte está disposto a tomar determinada atitude.

O uso da CNV requer que estejamos conscientes da forma específica de honestidade que desejamos receber, e que façamos esse pedido de honestidade em linguagem objetiva.

FAZENDO PEDIDOS A UM GRUPO

Quando nos dirigimos a um grupo, é especialmente importante que sejamos claros a respeito do tipo de compreensão ou honestidade que desejamos obter dele depois de nos expressarmos. Quando não somos claros quanto à resposta que desejamos, podemos iniciar conversas improdutivas que terminam sem satisfazer as necessidades de ninguém.

Ocasionalmente, fui convidado a trabalhar com grupos de cidadãos preocupados com o racismo em suas comunidades. Um problema que é comum aparecer nesses grupos é que suas reuniões são tediosas e infrutíferas. Essa falta de produtividade é muito dispendiosa para os membros, que não raro devem gastar seus limitados recursos para providenciar transporte e cuidado às crianças, para que possam comparecer às reuniões. Frustrados com as longas discussões que ofereciam poucos rumos, muitos membros abandonaram os grupos, declarando que aquelas reuniões eram uma perda de tempo. Além disso, as mudanças institucionais que eles estão lutando para fazer geralmente não são do tipo que acontece rápida ou facilmente. Por todas essas razões, quando esses grupos efetivamente se reúnem, é importante que eles usem bem o tempo de que dispõem juntos.

Conheci os membros de um desses grupos, que havia se organizado para produzir mudanças no sistema escolar local. Eles acreditavam que vários pontos do sistema escolar eram discriminatórios para com os alunos com base na raça. Pelo fato de suas reuniões serem improdutivas e o grupo estar perdendo membros, eles me convidaram para observar suas discussões. Sugeri que eles conduzissem sua reunião como de costume, e eu lhes diria se visse qualquer maneira pela qual a CNV pudesse ser útil.

Um homem iniciou a reunião chamando a atenção do grupo para um artigo recente de jornal, no qual uma mãe afro-americana fazia reclamações e manifestava preocupações a respeito de como o diretor da escola tratava a filha dela. Em resposta, uma mulher contou uma situação que havia ocorrido com ela quando era aluna da mesma escola. Um a um, os membros relataram experiências semelhantes. Depois de vinte minutos, perguntei ao grupo se suas necessidades estavam sendo atendidas pela discussão em andamento. Ninguém disse que sim. "Isso é o que sempre acontece nessas reuniões!" — disse um homem indignado. "Tenho coisas melhores a fazer com meu tempo do que sentar aqui e ouvir as mesmas besteiras de sempre!"

Dirigi-me então ao homem que havia iniciado a discussão: "Você poderia me dizer que resposta estava esperando do grupo

ao trazer o artigo de jornal?" — "Achei que fosse interessante", ele respondeu. Expliquei que eu estava perguntando que tipo de resposta ele desejava obter do grupo, e não o que ele achava do artigo. Ele pensou um pouco e então admitiu: "Não tenho certeza do que queria".

Num grupo, perde-se muito tempo quando as pessoas não estão certas de que tipo de resposta desejam em retorno a suas palavras.

E acredito que essa seja a razão pela qual vinte minutos do precioso tempo do grupo haviam sido desperdiçados num discurso infrutífero. Quando nos dirigimos a um grupo sem dizermos claramente o que desejamos em resposta, é comum que se sigam discussões improdutivas. Entretanto, se apenas um membro do grupo tiver consciência da importância de se solicitar claramente a resposta desejada, essa pessoa pode estender sua consciência para todo o grupo. Por exemplo, quando aquele homem em especial não definiu que resposta desejava, um membro do grupo poderia ter dito: "Estou confuso sobre como você deseja que respondamos a sua história. Você estaria disposto a dizer qual resposta deseja de nós?" Intervenções como essa podem evitar o desperdício do precioso tempo do grupo.

As conversas freqüentemente se arrastam indefinidamente, sem satisfazer as necessidades de ninguém, porque não está claro se quem iniciou a conversa obteve ou não o que queria. Na Índia, quando as pessoas recebem a resposta que desejavam em conversas que elas mesmas iniciaram, elas dizem: "*Bas!*" Isso significa: "Você não precisa dizer mais nada. Estou satisfeito e já estou pronto para passar a outro assunto". Embora não tenhamos uma palavra como essa em nosso idioma, ainda podemos nos beneficiar de desenvolver e promover a "consciência do *bas*" em todas as nossas interações.

PEDIDOS *VERSUS* EXIGÊNCIAS

Pedidos são recebidos como exigências quando os outros acreditam que serão culpados ou punidos se não os atenderem. Quando as pessoas nos ouvem fazer uma exigência, elas enxergam apenas duas opções: submissão ou rebelião. Em ambos os casos, a pessoa que faz o pedido é percebida como coercitiva, e a capacidade do ouvinte de responder compassivamente ao pedido é diminuída.

Quando outra pessoa ouve de nós uma exigência, ela vê duas opções: submeter-se ou rebelar-se.

Quanto mais tivermos culpado, punido ou acusado os outros quando não atenderam a nossas solicitações no passado, maior será a probabilidade de que nossos pedidos sejam agora entendidos como exigências. Também pagamos pelo uso dessas táticas pelos outros. Quanto mais as pessoas que fazem parte de nossa vida tiverem sido acusadas, punidas ou forçadas a sentirem-se culpadas por não fazerem o que os outros pediram, mais provavelmente elas levarão essa bagagem a todo relacionamento posterior e ouvirão em cada solicitação uma exigência.

Como saber se é uma exigência ou um pedido: observe o que quem pediu fará se a solicitação não for atendida.

Vejamos duas variações de uma mesma situação. José diz a sua amiga Maria: "Estou me sentindo solitário e gostaria que você saísse comigo esta noite". Isso é um pedido ou uma exigência? A resposta é que não saberemos até observarmos como José tratará Maria se ela não concordar. Suponha que ela res-

É uma exigência se quem fez a solicitação critica ou julga a outra pessoa em seguida.

ponda: "José, estou muito cansada. Se você quer ter companhia, que tal encontrar outra pessoa para sair com você esta noite?" Se José disser: "É tão típico de você ser assim egoísta!", então a solicitação terá sido na verdade uma exigência. Em vez de oferecer sua empatia à necessidade de Maria de descansar, ele a culpou.

Agora considere uma segunda cena:

JOSÉ Estou me sentindo solitário e gostaria que você saísse comigo esta noite.

MARIA José, estou muito cansada. Se você quer ter companhia, que tal encontrar outra pessoa para sair com você esta noite? *(José se vira de costas sem dizer palavra.)*

MARIA *(sentindo que ele está chateado)* Alguma coisa está te aborrecendo?

JOSÉ Não.

MARIA Vamos lá, José, posso sentir que há alguma coisa acontecendo. Qual é o problema?

JOSÉ Você sabe quanto estou me sentindo solitário. Se você me amasse de verdade, sairia à noite comigo.

Também é uma exigência se quem fez a solicitação tenta fazer a outra pessoa sentir-se culpada.

Novamente, em vez de oferecer a empatia, José interpreta a resposta de Maria como significando que ela não o ama e, por isso, o rejeitou. Quanto mais interpretarmos como rejeição o não-atendimento de nossas solicitações, mais provável será que nossos pedidos sejam entendidos como exigências. Isso leva a uma profecia que acarreta sua própria concretização, pois, quanto mais as pessoas ouvirem exigências, menos elas gostarão de estar perto de nós.

Por outro lado, saberíamos que a solicitação de José havia sido verdadeiramente um pedido, e não uma exigência, se sua resposta a Maria tivesse expressado um reconhecimento respeitoso de seus sentimentos e necessidades. Por exemplo: "Então, Maria, você está se sentindo exausta e precisando de descanso esta noite?"

Podemos ajudar os outros a acreditarem que estamos pedindo, e não exigindo, indicando que somente gostaríamos que a pessoa atendesse ao nosso pedido se ela puder fazê-lo de sua livre vontade. Assim, poderíamos perguntar: "Você estaria disposta a pôr a mesa?", em vez de "Gostaria que você pusesse a mesa". Entretanto, a maneira mais poderosa de comunicar que estamos fazendo um genuíno pedido é oferecer nossa empatia às pessoas quando elas não atendem ao nosso pedido. Demonstramos que estamos pedindo, e não exigindo, pela maneira que reagimos quando os outros não nos atendem. Se estivermos preparados para demonstrar uma compreensão empática do que impede que a pessoa faça o que pedimos, então, por minha definição, fizemos um pedido, e não uma exigência. Escolher pedir em vez de exigir não significa que devamos desistir sempre que alguém disser *não* à nossa solicitação. Significa que não tentaremos convencer a pessoa antes de oferecermos nossa empatia para com o que a está impedindo de dizer *sim*.

É um pedido se a pessoa que pediu oferece em seguida sua empatia para com as necessidades da outra pessoa.

DEFININDO NOSSO OBJETIVO AO FAZER PEDIDOS

Expressar pedidos genuínos também requer uma consciência do nosso objetivo. Se nosso objetivo é apenas mudar as pes-

soas e seu comportamento ou obter o que queremos, então a CNV não é uma ferramenta apropriada. O processo foi desenvolvido para aqueles de nós que gostariam que os outros mudassem e respondessem, mas somente se eles escolherem fazer isso de livre vontade e com compaixão. O objetivo da CNV é estabelecer um relacionamento baseado na sinceridade e na empatia. Quando os outros confiam que nosso compromisso maior é com a qualidade do relacionamento, e que esperamos que esse processo satisfaça às necessidades de todos, então elas podem confiar que nossas solicitações são verdadeiramente pedidos, e não exigências camufladas.

Nosso objetivo é um relacionamento baseado na sinceridade e na empatia.

É difícil manter a consciência desse objetivo, especialmente com pais, professores, gerentes e outros cujo trabalho se baseia em influenciar pessoas e obter resultados comportamentais. Uma mãe que voltava a um de meus seminários depois do intervalo do almoço anunciou: "Marshall, fui para casa e tentei. Não funcionou". Pedi que ela descrevesse o que fizera.

"Fui para casa e expressei meus sentimentos e necessidades, exatamente como praticamos. Não fiz críticas, nem julguei meu filho. Eu simplesmente disse: 'Olhe, quando vejo que você não fez as tarefas que disse que faria, fico muito decepcionada. Gostaria de poder chegar em casa e encontrar a casa em ordem e suas tarefas cumpridas'. Então eu fiz um pedido: disse a ele que gostaria que ele arrumasse suas coisas imediatamente."

"Parece que você expressou claramente todos os componentes", comentei. "O que aconteceu?"

"Ele não arrumou suas coisas."

"E o que aconteceu depois?", perguntei.

"Eu disse que ele não poderia passar pela vida sendo tão preguiçoso e irresponsável".

Pude ver que aquela mulher ainda não era capaz de distinguir entre expressar pedidos e fazer exigências. Ela ainda estava definindo o processo como bem-sucedido apenas se ela obtivesse o atendimento a seus "pedidos". Durante as fases iniciais do aprendizado desse processo, podemos nos flagrar aplicando os componentes da CNV mecanicamente, sem ter consciência de seu propósito subjacente.

Às vezes, porém, mesmo quando temos consciência de nosso objetivo e expressamos nosso pedido cuidadosamente, algumas pessoas ainda assim podem ouvir nele uma exigência. Isso é especialmente verdadeiro quando ocupamos posições de autoridade e estamos falando com pessoas que tiveram experiências passadas com figuras coercitivas de autoridade.

Uma vez, o administrador de uma escola secundária me convidou para demonstrar aos professores como a CNV poderia ajudá-los a se comunicar com alunos que não estavam cooperando como eles gostariam.

Pediram-me que eu me reunisse com quarenta alunos que haviam sido considerados "social e emocionalmente desajustados". Fiquei impressionado com a maneira pela qual rótulos como esse servem de profecias que acabam acarretando a própria concretização. Se você fosse um estudante rotulado assim, isso não lhe daria com justiça a permissão de se divertir um pouco na escola resistindo a fazer o que quer que lhe pedissem? Ao rotularmos as pessoas, tendemos a agir com relação a elas de uma forma que contribui para criar o próprio comportamento que nos incomoda, que então percebemos como uma confirmação de nosso próprio diagnóstico. Já que aqueles estudantes sabiam que tinham sido classificados como "social e emocional-

mente desajustados", não fiquei surpreso quando, ao entrar na sala, vi que a maioria deles estava pendurada na janela gritando obscenidades para os colegas no pátio abaixo. Comecei fazendo um pedido: "Gostaria que todos vocês se aproximassem e sentassem, para que eu possa dizer a vocês quem sou e o que gostaria que fizéssemos hoje". Cerca de metade dos estudantes se aproximou. Sem ter certeza de que todos eles haviam me escutado, repeti meu pedido. Com isso, o restante dos estudantes se sentou, com exceção de dois rapazes, que continuaram pendurados no parapeito. Infelizmente para mim, esses dois eram os maiores alunos da turma.

"Com licença", eu disse a eles, "um dos senhores poderia me dizer o que vocês me ouviram dizer?" Um deles se virou para mim e relinchou: "Sim, você disse que nós tínhamos que ir até ali e sentar". Pensei comigo mesmo: "Ô, ô, ele entendeu meu pedido como uma exigência".

Eu disse bem alto: "Senhor". Aprendi a sempre tratar de "senhor" pessoas com bíceps como o dele, especialmente quando um deles tem uma tatuagem. "O senhor estaria disposto a me dizer como eu poderia tê-lo feito entender o que eu queria, de modo que isso não soasse como se eu estivesse lhe dando uma ordem?" "Hein?!" Tendo sido condicionado a esperar exigências da parte de autoridades, ele não estava acostumado à minha abordagem diferente. "Como posso fazê-lo entender o que espero do senhor sem que soe como se não me importasse com o que o senhor gostaria?", repeti. Ele hesitou por um momento e deu de ombros: "Eu não sei".

"O que está acontecendo entre o senhor e eu nesse momento é um bom exemplo do que eu gostaria que conversássemos hoje. Acredito que as pessoas podem gostar muito mais da companhia umas das outras quando sabem dizer o que querem

sem dar ordens aos outros. Quando eu digo ao senhor do que eu gostaria, não estou dizendo que o senhor tenha de fazê-lo, sob pena de eu tornar sua vida um inferno. Não sei como dizer isso de maneira que o senhor possa acreditar." Para meu alívio, isso pareceu fazer sentido para o rapaz, que, juntamente com o amigo, saltou para se juntar ao grupo. Em certas situações, como essa, pode demorar algum tempo antes que nossos pedidos sejam vistos claramente pelo que são.

Ao fazermos um pedido, também ajuda se procurarmos em nossa mente pensamentos do tipo demonstrado a seguir, que automaticamente transformam pedidos em exigências:

- Ele *deveria* se arrumar sozinho.
- *Espera-se* que ela faça o que eu peço.
- Eu *mereço* um aumento.
- Tenho *motivos* para querer que eles fiquem até mais tarde.
- Tenho o *direito* de ter mais tempo de folga.

Quando formulamos nossas necessidades dessa maneira, estamos fadados a julgar os outros quando eles não fazem o que pedimos. Tive esse tipo de pensamento arrogante uma vez, quando meu filho mais novo não estava levando o lixo para fora. Quando dividimos as tarefas domésticas, ele concordara com essa tarefa, mas todos os dias era uma luta para colocar o lixo para fora. Todos os dias eu lembrava a ele: "Cada um de nós faz a sua parte" — com o único objetivo de fazer que ele pusesse o lixo para fora.

Finalmente, uma noite escutei mais atentamente o que ele estivera me dizendo o tempo todo a respeito do motivo pelo qual o lixo não estava sendo posto para fora. Escrevi a canção a seguir depois da discussão daquela noite. Depois que meu filho

pôde sentir minha empatia por sua posição, ele começou a pôr o lixo para fora sem que eu tivesse de lembrá-lo disso.

A canção de Brett

Se eu entender claramente
Que você não quer me dar nenhuma ordem,
Geralmente responderei a seu chamado.
Mas, se você vier até mim
Como um patrão superior e poderoso,
Você se sentirá como se tivesse se chocado contra uma parede.
E, quando você me lembrar de forma tão reverente
De todas as coisas que você já fez por mim,
Será melhor se preparar:
Lá vem outro golpe!
Aí você pode gritar,
Pode cuspir,
Gemer, resmungar, ter um ataque;
Nem assim vou levar o lixo para fora.
Agora, mesmo que você mude seu jeito,
Vai demorar um pouco
Antes que eu possa perdoar e esquecer,
Porque, para mim, parece que você
Não me via como outro ser humano
Até que eu estivesse de acordo com todos os seus padrões.



Resumo

O quarto componente da CNV aborda a questão *do que gostaríamos de pedir uns aos outros para enriquecer nossa vida.* Tentamos

evitar frases vagas, abstratas ou ambíguas, e nos lembramos de usar uma linguagem de ações positivas, ao declararmos o que *estamos* pedindo, em vez de o que *não* estamos.

Quando falamos, quanto mais claros formos a respeito do que desejamos obter como retorno, mais provável será que o consigamos. Uma vez que a mensagem que enviamos nem sempre é a mesma que é recebida, precisamos aprender como descobrir se nossa mensagem foi ouvida com precisão. Especialmente ao nos expressarmos para um grupo, precisamos ser claros quanto à natureza da resposta que desejamos obter. Caso contrário, poderemos estar iniciando conversas improdutivas que desperdiçam um tempo considerável do grupo.

Pedidos são percebidos como exigências quando os ouvintes acreditam que serão culpados ou punidos se não os atenderem. Podemos ajudar os outros a confiar em que estamos fazendo um pedido, e não uma exigência, se indicarmos nosso desejo de que eles nos atendam somente se puderem fazê-lo de livre vontade. O objetivo da CNV não é mudar as pessoas e seu comportamento para conseguir o que queremos, mas, sim, estabelecer relacionamentos baseados em honestidade e empatia, que acabarão atendendo às necessidades de todos.

A CNV em ação

Expressando receios a respeito do hábito de fumar do melhor amigo

Zeca e Luís têm sido os melhores amigos um do outro por mais de trinta anos. Zeca, um não-fumante, já fez tudo o que podia ao longo desses anos para convencer Luís a largar o hábito de fumar dois maços por dia. Um dia, percebendo que durante o último ano a tosse intermitente do amigo vem pio-

rando, Zeca acaba explodindo com toda a energia e a vitalidade que estiveram escondidas em sua raiva e seu medo sem poderem ser expressas.

ZECA Luís, sei que já falamos sobre isso uma dúzia de vezes, mas escute: estou com medo de que seus malditos cigarros acabem matando você! Você é meu melhor amigo, e quero que você fique vivo pelo máximo de tempo possível. Por favor, não pense que o estou julgando — não estou. Estou apenas realmente preocupado. (No passado, quando Zeca tentara fazê-lo parar, Luís freqüentemente acusara Zeca de estar julgando-o.)

LUÍS Não, sei que você está preocupado. Somos amigos há muito tempo...

ZECA *(fazendo um pedido)* Você gostaria de parar?

LUÍS Bem que eu queria.

ZECA *(ouvindo os sentimentos e necessidades que impedem que Luís concorde em atender ao pedido)* Você está com medo de tentar porque não quer fracassar?

LUÍS É... Você sabe quantas vezes antes eu já tentei... Conheço gente que me despreza porque não consigo parar.

ZECA *(adivinhando o que Luís gostaria de pedir)* Eu não desprezo você. E, se você tentasse e falhasse de novo, eu ainda assim não o faria. Eu só gostaria que você tentasse.

LUÍS Obrigado. Mas você não é o único... É todo mundo: posso ver nos olhos deles — eles acham que sou um fracasso.

ZECA *(demonstrando empatia com o sentimento de Luís)* É demais ter de se preocupar com o que os outros podem pensar, quando parar de fumar já é difícil o bastante?

LUÍS Eu realmente odeio a idéia de que possa ser um viciado, que tenho alguma coisa que não posso controlar... *(Zeca encara Luís, a cabeça balança afirmativamente; o interesse e a atenção de Zeca aos sentimentos e necessidades mais profundos do amigo se revelam através de seus olhos e do silêncio que se segue.)*

LUÍS Quero dizer, eu nem gosto mais de fumar. Você se sente um pária se fuma em público. É embaraçoso.

ZECA *(continuando a demonstrar empatia)* Parece que você realmente gostaria de parar, mas está com medo de não conseguir — e do que isso faria a sua auto-imagem e autoconfiança.

LUÍS Sim, acho que é isso... Sabe, acho que nunca falei sobre isso antes. Geralmente, quando as pessoas me dizem para parar de fumar, eu simplesmente as mando para aquele lugar. Gostaria de parar, mas não quero toda essa pressão das pessoas.

ZECA Não quero pressionar você. Não sei se eu poderia aliviar seu medo de não conseguir, mas certamente gostaria de apoiá-lo de todas as formas que puder. Isto é... se você quiser...

LUÍS Sim, eu quero. Estou realmente comovido com sua preocupação e disposição de ajudar. Mas... suponha que eu ainda não esteja pronto para tentar, também está tudo bem para você?

ZECA É claro, Luís, vou continuar gostando de você do mesmo jeito. Só que quero gostar de você por mais tempo! *(Já que o pedido de Zeca era verdadeiramente um pedido, e não uma exigência, ele mantém seu compromisso para com a qualidade do relacionamento, independentemente da resposta de Luís. Ele expressa essa consciência e o*

respeito pela necessidade de autonomia de Luís através das palavras "Vou continuar gostando de você do mesmo jeito", enquanto expressa sua própria necessidade de "gostar de você por mais tempo".)

LUÍS Bem, então talvez eu tente de novo... Mas não conte a mais ninguém, OK?

ZECA Claro, você decide quando estará pronto; não mencionarei isso para ninguém.





Exercício 4



Expressando pedidos

Para verificar se concordamos a respeito da clara expressão dos pedidos, circule o número em frente de qualquer uma das frases a seguir em que a pessoa esteja claramente solicitando que alguma ação específica seja feita.

1. Quero que você me compreenda.
2. Gostaria que você me dissesse uma coisa que eu fiz de que você gostou.
3. Gostaria que você sentisse mais confiança em si mesmo.
4. Quero que você pare de beber.
5. Gostaria que você me deixasse ser eu mesma.
6. Gostaria que você fosse honesto comigo a respeito da reunião de ontem.
7. Gostaria que você dirigisse dentro do limite de velocidade.
8. Gostaria de conhecer melhor você.

9. Gostaria que você demonstrasse respeito por minha privacidade.
10. Gostaria que você preparasse o jantar mais vezes.

Aqui estão minhas respostas para o exercício 4:

1. Se você circulou esse número, discordamos. Para mim, a palavra *compreenda* não expressa claramente uma ação específica que está sendo solicitada. Em vez disso, a pessoa poderia ter dito: "Quero que você repita para mim o que você me ouviu dizer".
2. Se você circulou esse número, concordamos em que a frase expressa claramente o que a pessoa está pedindo.
3. Se você circulou esse número, discordamos. Para mim, a expressão "sentir mais confiança" não expressa claramente uma ação específica que está sendo solicitada. A pessoa poderia ter dito: "Gostaria que você fizesse um treinamento em pensamento afirmativo, que acredito que aumentaria sua autoconfiança".
4. Se você circulou esse número, discordamos. Para mim, a expressão "parar de beber" não expressa claramente o que a pessoa quer, e, sim, o que ela não quer. Ela poderia ter dito: "Quero que você me diga quais de suas necessidades a bebida satisfaz e que conversemos sobre outras maneiras de satisfazer essas necessidades".
5. Se você fez um círculo em volta desse número, não concordamos. Para mim, a expressão "me deixar ser eu mesma" não expressa claramente uma ação específica que está sendo solicitada. A pessoa poderia ter dito: "Quero que você me diga que não vai abandonar nosso relacionamento, mesmo que eu faça algumas coisas de que você não goste".
6. Se você fez um círculo ao redor desse número, discordamos. Para mim, a expressão "ser honesto comigo" não expressa claramente uma ação específica que está sendo solicitada. A pessoa poderia ter dito: "Quero que você me diga como se sente a respeito do que eu fiz e o que gostaria que eu tivesse feito de modo diferente".

7. Se você fez um círculo em volta desse número, concordamos que a frase expressa claramente o que a pessoa está pedindo.
8. Se você fez um círculo ao redor desse número, não concordamos. Para mim, essa frase não expressa claramente uma ação específica que está sendo solicitada. A pessoa poderia ter dito: "Gostaria que você me dissesse se estaria disposto a se encontrar comigo para almoçar uma vez por semana".
9. Se você fez um círculo ao redor desse número, discordamos. Para mim, a expressão "demonstrar respeito por minha privacidade" não expressa claramente uma ação específica que está sendo solicitada. A pessoa poderia ter dito: "Gostaria que você concordasse em bater na porta antes de entrar em meu escritório".
10. Se você fez um círculo ao redor desse número, não estamos de acordo. Para mim, a expressão "mais vezes" não expressa claramente uma ação específica que está sendo solicitada. A pessoa poderia ter dito: "Gostaria que você preparasse o jantar toda segunda-feira à noite".

7. *Receber com empatia*



As duas partes da* CNV*:
- ***expressar-se com honestidade***
- ***receber com empatia.***

Os últimos quatro capítulos descreveram os quatro componentes da CNV: o que observamos, sentimos e do que precisamos, e o que desejamos pedir para enriquecer nossa vida. Agora deixaremos de lado a auto-expressão para aplicar esses mesmos quatro componentes ao processo de prestar atenção no que os outros estão observando, sentindo, precisando e pedindo. Chamamos essa parte do processo de comunicação de "receber com empatia".

PRESENÇA: NÃO FAÇA NADA, APENAS ESTEJA LÁ

A empatia é a compreensão respeitosa do que os outros estão vivendo. O filósofo chinês Chuang-Tzu afirmou que a verdadeira empatia requer que se escute com todo o ser: "Ouvir somente com os ouvidos é uma coisa. Ouvir com o intelecto é

outra. Mas ouvir com a alma não se limita a um único sentido — o ouvido ou a mente, por exemplo. Portanto, ele exige o esvaziamento de todos os sentidos. E, quando os sentidos estão vazios, então todo o ser escuta. Então, ocorre uma compreensão direta do que está ali mesmo diante de você que não pode nunca ser ouvida com os ouvidos ou compreendida com a mente".

Empatia: esvaziar a mente e ouvir com todo o nosso ser.

Ao nos relacionarmos com os outros, a empatia ocorre somente quando conseguimos nos livrar de todas as idéias preconcebidas e julgamentos a respeito deles. Martin Buber, filósofo israelense nascido na Áustria, descreve essa qualidade de presença que a vida exige de nós: "Apesar de todas as semelhanças, cada situação da vida tem, tal como uma criança recém-nascida, um novo rosto, que nunca foi visto antes e nunca será visto novamente. Ela exige de você uma reação que não pode ser preparada de antemão. Ela não requer nada do que já passou; ela requer presença, responsabilidade; ela requer você".

A presença que a empatia requer não é fácil de manter. "A capacidade de dar atenção a alguém que sofre é uma coisa muito rara e difícil; é quase um milagre; é um milagre", afirma a escritora francesa Simone Weil. "Quase todos os que pensam ter essa capacidade não a possuem." Em vez de empatia, tendemos a ter uma forte premência de dar conselhos ou encorajamento e de explicar nossa própria posição ou sentimento. A empatia, por outro lado, requer que se concentre plenamente a atenção na mensagem da outra pessoa. Damos aos outros o tempo e espaço de que precisam para se expressarem completamente e sentirem-se compreendidos. Há um ditado budista que descreve apropriadamente essa capacidade: "Não faça nada, só fique sentado".

Pergunte antes de oferecer conselhos ou estímulo.

Muitas vezes é frustrante alguém precisar de empatia e nós presumirmos que essa pessoa precisa de encorajamento ou de conselhos "para consertar a situação". Aprendi uma lição com minha filha, que me ensinou a verificar se conselhos ou encorajamento são bem-vindos antes de oferecê-los. Um dia, ela estava se olhando no espelho e disse: "Sou feia como um porco".

"Você é a criaturinha mais linda que Deus jamais pôs na face da Terra", declarei. Ela me lançou um olhar de exasperação, exclamou "Oh, papai!" e bateu a porta ao sair do quarto. Mais tarde descobri que ela estava querendo alguma empatia. Em vez de meu encorajamento na hora errada, eu poderia ter perguntado: "Você está se sentindo decepcionada com sua aparência hoje?"

Minha amiga Holley Humphrey identificou alguns comportamentos comuns que nos impedem de estar presentes o bastante para nos conectarmos aos outros com empatia. A seguir estão alguns exemplos desses obstáculos:

- Aconselhar: "Acho que você deveria...", "Por que é que você não fez assim?"
- Competir pelo sofrimento: "Isso não é nada; espere até ouvir o que aconteceu comigo".
- Educar: "Isso pode acabar sendo uma experiência muito positiva para você, se você apenas..."
- Consolar: "Não foi sua culpa, você fez o melhor que pôde".
- Contar uma história: "Isso me lembra uma ocasião..."
- Encerrar o assunto: "Anime-se. Não se sinta tão mal".
- Solidarizar-se: "Oh, coitadinho..."

- Interrogar: "Quando foi que isso começou?"
- Explicar-se: "Eu teria telefonado, mas..."
- Corrigir: "Não foi assim que aconteceu".

No livro *Quando coisas ruins acontecem a pessoas boas*, o rabino Harold Kushner descreve quanto foi doloroso para ele, quando seu filho estava morrendo, ouvir as palavras que as pessoas ofereciam no intuito de fazê-lo sentir-se melhor. Ainda mais dolorosa foi a constatação de que durante vinte anos ele estivera dizendo as mesmas coisas a outras pessoas em situação semelhante!

Acreditar que temos de "consertar" situações e fazer os outros sentirem-se melhor impede que estejamos presentes. Aqueles de nós no papel de conselheiros ou psicoterapeutas somos especialmente suscetíveis a essa crença. Uma vez, quando eu estava trabalhando com 23 profissionais de saúde mental, pedi que eles escrevessem, palavra por palavra, como eles responderiam a um paciente que dissesse: "Estou me sentindo muito deprimido. Simplesmente, não vejo nenhuma razão para continuar vivendo". Recolhi as respostas que eles escreveram e anunciei: "Agora vou ler em voz alta o que cada um de vocês escreveu. Imaginem-se no papel da pessoa que expressou o sentimento de depressão e levantem suas mãos depois de cada frase que vocês ouvirem que lhes dê a sensação de que foram compreendidos". As mãos se levantaram para apenas três das 23 respostas. Perguntas como "Quando isso começou?" foram a resposta mais comum; elas dão a aparência de que o profissional está obtendo as informações necessárias para diagnosticar e depois tratar o problema. Na verdade, essa compreensão intelectual de um problema bloqueia o tipo de presença que a empatia requer. Quando estamos pensando a respeito das palavras de alguém, escutando como elas se relacionam com nossas teorias, estamos olhando para as pessoas, mas não estamos com elas. O ingrediente-chave da empatia é a presença: estamos totalmente presentes com a outra parte e com aquilo pelo que ela está passando. Essa qualidade de presença distingue a empatia da compreensão mental ou da solidariedade. Embora possamos ocasionalmente escolher nos solidarizarmos com os outros ao sentir o que eles sentem, é útil ter consciência de que no momento em que estamos oferecendo nossa solidariedade, não estamos oferecendo nossa empatia.

A compreensão intelectual bloqueia a empatia.

Procurando escutar sentimentos e necessidades

Na CNV, não importa que palavras as pessoas usem para se expressar, procuramos escutar suas observações, sentimentos e necessidades, e o que elas estão pedindo para enriquecer suas vidas. Imagine que você emprestou o carro a um novo vizinho que o procurou numa emergência pessoal. Quando sua família descobre, eles reagem com veemência: "Você é um bobo por confiar num completo estranho!" O diálogo que veremos daqui a pouco mostra como entrar em sintonia com os sentimentos e necessidades dos familiares, em contraste com 1. culpar-se por tomar a mensagem como pessoal e 2. culpar e julgar a eles.

Não importa o que os outros digam, apenas ouvimos o que eles estão (a) observando, (b) sentindo, (c) necessitando e (d) pedindo.

Nessa situação, é óbvio o que a família está observando e ao que está reagindo: o fato de você ter emprestado o carro a um quase desconhecido. Em outras situações, isso pode não ser tão

claro. Se um colega nos diz: "Você não é bom para trabalhar em equipe", podemos não saber o que ele está observando, embora possamos quase sempre adivinhar qual o comportamento que deflagrou essa afirmação.

O diálogo a seguir, ocorrido num seminário, demonstra a dificuldade de se concentrar nos sentimentos e necessidades dos outros quando estamos acostumados a assumir a responsabilidade por seus sentimentos e a tomar as mensagens como pessoais. A mulher no diálogo queria aprender a ouvir os sentimentos e necessidades por trás de algumas afirmações do marido. Sugeri que ela adivinhasse seus sentimentos e necessidades e depois os confirmasse com ele.

Declaração do marido: De que adianta conversar com você? Você nunca escuta.

MULHER Você está insatisfeito comigo?

EU Quando você diz "comigo", está implicando que os sentimentos dele são o resultado do que você fez. Eu preferiria que você perguntasse: "Você está insatisfeito porque estava precisando de...?", e não "Você está insatisfeito comigo?" Isso concentraria sua atenção no que está acontecendo dentro dele e diminuiria a probabilidade de você tomar a mensagem como pessoal.

MULHER Mas o que eu poderia dizer? "Você está insatisfeito porque você...?" Porque você o quê?

EU Pegue sua pista a partir do conteúdo da mensagem do marido: "De que adianta conversar com você? Você nunca escuta". Do que é que ele está precisando e não está conseguindo quando diz isso?

MULHER *(procurando demonstrar empatia com as necessidades que estão sendo expressas através da mensagem do marido)* Você está se sentindo infeliz porque acha que eu não o compreendo?

EU Observe que você está se concentrando no que ele está sentindo, e não no que ele está precisando. Acredito que você achará as pessoas menos ameaçadoras se escutar do que elas precisam, e não do que elas estão pensando a seu respeito. Em vez de ouvir que ele está infeliz porque acha que você não o escuta, concentre-se no que ele está precisando, dizendo: "Você está infeliz porque sente necessidade de..."

Preste atenção às necessidades dos outros, e não ao que eles estão pensando de você.

MULHER *(tentando de novo)* Você está infeliz porque sente necessidade de ser escutado?

EU Era nisso que eu estava pensando. Faz alguma diferença para você ouvi-lo dessa maneira?

MULHER Definitivamente, sim — uma grande diferença. Vejo o que está acontecendo com ele sem ouvir que eu fiz qualquer coisa errada.

Parafraseando

Depois de concentrarmos nossa atenção no que os outros estão observando, sentindo, necessitando e no que eles estão pedindo para enriquecer a própria vida, podemos desejar lhes dar um retorno, parafraseando o que compreendemos. Quando abordamos a questão dos pedidos (capítulo 6), discutimos como pedir essa confirmação; agora veremos como oferecê-la aos outros.

Se recebemos com precisão a mensagem da outra pessoa, nossa paráfrase confirmará isso para ela. Por outro lado, se nossa paráfrase estiver incorreta, a pessoa terá a oportunidade de

corrigi-la. Outra vantagem de escolhermos repetir a mensagem para a outra pessoa é que isso lhe dá tempo para refletir no que disse e uma oportunidade de mergulhar mais profundamente em si mesma.

A CNV sugere que nossa paráfrase tome a forma de perguntas que revelem nossa compreensão, ao mesmo tempo que estimulam quaisquer correções necessárias da parte da outra pessoa. As questões podem se concentrar em:

A. O que os outros estão observando: "Você está reagindo à quantidade de noites em que estive fora na semana passada?"
B. Como os outros estão se sentindo e quais as necessidades que estão gerando esses sentimentos: "Você está magoado porque gostaria de receber mais reconhecimento por seus esforços do que obteve?"
C. O que os outros estão pedindo: "Você está querendo que eu exponha meus motivos para ter dito o que disse?"

Essas perguntas requerem que procuremos perceber o que está acontecendo dentro das outras pessoas, ao mesmo tempo que as estimulam a corrigir-nos, se o que percebemos não for correto. Observe a diferença entre as perguntas acima e estas abaixo:

A. "Você está se referindo a qual atitude minha?"
B. "Como você está se sentindo?" "Por que você está se sentindo assim?"
C. "O que você quer que eu faça?"

Esse segundo grupo de perguntas solicita informações sem antes se conectar com a realidade afetiva da outra pessoa. Embora elas possam parecer ser a maneira mais direta de nos ligarmos ao que está acontecendo dentro da outra pessoa, descobri que perguntas como essas não são o caminho mais seguro para obter as informações que buscamos. Muitas delas podem dar às pessoas a impressão de que somos um professor inquirindo-os ou um psicólogo em terapia. Entretanto, se efetivamente decidirmos pedir informações dessa maneira, pude constatar que as pessoas se sentirão mais seguras se primeiro revelarmos os sentimentos e necessidades dentro de nós que estão gerando a pergunta. Assim, em vez de perguntar a alguém "O que eu fiz?", poderíamos dizer: "Estou me sentindo frustrado porque gostaria de ser mais claro a respeito daquilo a que você está se referindo. Você estaria disposto a me dizer o que eu fiz para me ver dessa maneira?" Embora essa etapa possa não ser necessária — ou mesmo útil —, em situações em que nossos sentimentos e necessidades sejam claramente transmitidos pelo contexto ou pelo tom de voz, recomendo-a em especial naqueles momentos em que as perguntas que fazemos são acompanhadas de emoções fortes.

Ao solicitar informações, primeiro expresse seus próprios sentimentos e necessidades.

Como determinar se uma ocasião requer que repitamos para as pessoas as mensagens que elas nos passam? Certamente, se não temos certeza de que compreendemos a mensagem com exatidão, podemos usar uma paráfrase para provocar uma correção do nosso palpite. Mas, mesmo que estejamos confiantes de que compreendemos nosso interlocutor, podemos sentir que este está esperando uma confirmação de que sua mensagem foi adequadamente recebida. Ele pode até mesmo expressar esse desejo abertamente, perguntando: "Está claro?" Ou: "Você entendeu o que eu disse?" Nesses momentos, é usual que

nosso interlocutor se sinta mais seguro ao ouvir uma paráfrase clara do que um simples "Sim, entendi".

Por exemplo, logo depois de participar de um treinamento de CNV, uma voluntária de um hospital foi solicitada por algumas enfermeiras a conversar com uma paciente idosa: "Já dissemos para essa mulher que ela não está tão doente assim e que ela melhoraria se tomasse seu remédio, mas tudo o que ela faz é ficar sentada no quarto o dia inteiro repetindo: 'Quero morrer. Quero morrer'". A voluntária se aproximou da paciente idosa e, tal como as enfermeiras haviam predito, a encontrou sentada sozinha, sussurrando repetidas vezes: "Quero morrer".

"Então a senhora gostaria de morrer", a voluntária ofereceu sua empatia. Surpresa, a mulher parou sua cantilena e pareceu aliviada. Ela começou a falar sobre como ninguém entendia quanto ela se sentia mal. A voluntária continuou repetindo os sentimentos da mulher; não demorou muito para o diálogo ficar tão cheio de calor humano que elas estavam sentadas com os braços envolvidos uns nos outros. Mais tarde, naquele dia, as enfermeiras perguntaram à voluntária sobre sua fórmula mágica: a paciente havia começado a comer e a tomar o remédio, e aparentemente estava mais animada. Embora as enfermeiras tivessem tentado ajudá-la com conselhos e encorajamento, não foi senão quando de sua interação com a voluntária que ela recebeu aquilo de que verdadeiramente precisava: conexão com outro ser humano que pudesse escutar seu profundo desespero.

Não há regras infalíveis com relação a quando se deve parafrasear, mas de modo geral é seguro presumir que pessoas que expressam mensagens intensamente emocionais apreciarão nos ouvir repetir o que ouvimos delas. Quando nós mesmos estamos falando, podemos facilitar as coisas para quem nos ouve se

Repita ao interlocutor mensagens emocionalmente carregadas.

demonstrarmos claramente quando queremos ou não que nossos ouvintes confirmem o que nos ouviram dizer.

Há ocasiões em que podemos escolher não repetir verbalmente as afirmações de alguém em respeito a certas normas culturais. Por exemplo, certa vez, um homem chinês participou de um seminário para aprender como escutar os sentimentos e necessidades por trás das falas do pai. Por não suportar as críticas e os ataques que ouvia constantemente do pai, ele tinha horror de visitá-lo e evitava vê-lo por meses a fio. O homem veio me ver dez anos depois e contou que sua capacidade de escutar os sentimentos e necessidades havia transformado radicalmente o relacionamento com o pai, a ponto de eles agora desfrutarem uma relação próxima e amorosa. Entretanto, embora escute os sentimentos e necessidades do pai, ele não parafraseia o que escuta. "Nunca digo isso em voz alta", explicou. "Em nossa cultura, falar diretamente com as pessoas sobre seus sentimentos é algo a que não estão acostumadas. Entretanto, graças ao fato de eu não mais ouvir o que ele diz como um ataque, mas como seus próprios sentimentos e necessidades, nossa relação se tornou maravilhosa".

Só parafraseie quando isso contribuir para maior compaixão e entendimento.

"Então, você nunca falará diretamente com ele sobre sentimentos, mas é útil ser capaz de escutá-los?", perguntei.

"Não, agora acho que provavelmente estou pronto", ele respondeu. "Agora que temos um relacionamento tão sólido, se eu lhe disser 'Papai, gostaria de lhe falar diretamente sobre o que estamos sentindo', acho que ele já poderia estar pronto para isso".

Quando verbalizamos o que ouvimos do outro, o tom de voz que utilizamos é muito importante. Quando as pessoas nos

ouvem repetir o que disseram, é provável que estejam sensíveis ao menor indício de crítica ou sarcasmo. Da mesma forma, elas são negativamente afetadas por um tom declarativo, que implique que estamos lhes dizendo o que está acontecendo dentro delas. Entretanto, se estivermos conscientemente escutando os sentimentos e necessidades das outras pessoas, nosso tom de voz comunicará que estamos procurando saber se compreendemos corretamente — e não alegando que compreendemos.

Também precisamos estar preparados para a possibilidade de que a intenção por trás de nossa paráfrase seja mal-interpretada. "Não me venha com essa baboseira de psicologia!", a pessoa pode nos dizer. Se isso acontecer, podemos continuar a nos concentrar nos sentimentos e necessidades de nosso interlocutor; talvez vejamos nesse caso que ele não confia em nossas motivações e precisa de mais compreensão de nossas intenções antes de ser capaz de apreciar ouvir nossas paráfrases. Como já vimos, todo tipo de crítica, ataque, insulto e julgamento desaparece quando concentramos nossa atenção em ouvir os sentimentos e necessidades por trás de uma mensagem. Quanto mais praticarmos isso, mais perceberemos uma verdade simples: por trás de todas essas mensagens que permitimos que nos intimidem estão simples indivíduos com necessidades insatisfeitas pedindo que contribuamos para seu bem-estar. Quando recebemos as mensagens com essa consciência, nunca nos sentimos desumanizados pelo que os outros têm a nos dizer. Somente nos sentimos desumanizados quando nos enredamos em imagens pejorativas de outras pessoas ou pensamentos negativos sobre nós mesmos. Como diz o escritor e mitólogo Joseph Campbell, "Temos de esquecer a preocupação com o que os outros vão pensar de nós se quisermos estar em harmonia". Começamos a sentir essa harmonia quando mensagens que anteriormente recebíamos como críticas ou culpa começam a ser vistas como os presentes que são: oportunidades de ajudar as pessoas que estão sofrendo.

Por trás de mensagens intimidadoras, estão simplesmente pessoas pedindo para satisfazermos suas necessidades.

Uma mensagem difícil se torna uma oportunidade de enriquecer a vida de alguém.

Se acontecer com freqüência desconfiarem de nossas motivações e de nossa sinceridade quando parafraseamos suas palavras, podemos precisar examinar nossas próprias intenções mais de perto. Talvez estejamos repetindo e acionando os recursos da CNV de maneira mecânica, sem manter uma clara consciência de nosso propósito. Podemos nos perguntar, por exemplo, se estamos mais empenhados em aplicar o processo "corretamente" do que em nos ligarmos ao ser humano à nossa frente. Ou talvez, mesmo que estejamos usando a CNV em sua forma, nosso único interesse seja mudar o comportamento da outra pessoa.

Algumas pessoas resistem a parafrasear, considerando isso uma perda de tempo. Um subprefeito explicou durante uma sessão prática: "Sou pago para dar fatos e soluções, não para sentar e fazer psicoterapia com cada um que entra em meu escritório". Esse mesmo subprefeito, porém, estava sendo confrontado por cidadãos indignados, que iam vê-lo com suas preocupações apaixonadas e saíam insatisfeitos por não terem sido escutados. Alguns desses cidadãos mais tarde me confessaram: "Quando você vai ao escritório dele, ele lhe dá um monte de fatos, mas você nunca sabe se ele o escutou primeiro. Quando isso acontece, você começa a não confiar mais nos dados que ele apresenta". Parafrasear

Parafrasear poupa tempo.

tende a poupar tempo, não a desperdiçá-lo. Estudos de negociações trabalhistas demonstram que o tempo necessário para atingir a solução do conflito é reduzido à metade quando cada negociador concorda, antes de responder, em repetir precisamente o que o interlocutor anterior disse.

Lembro-me de um homem que no início era cético quanto ao valor da paráfrase. Ele e a esposa estavam participando de um seminário de CNV, numa época em que seu casamento estava sendo afetado por problemas sérios. Durante o seminário, a esposa disse a ele: "Você nunca me escuta".

"Escuto, sim", ele respondeu.

"Não, você não escuta".

Dirigi-me então ao marido: "Receio que você tenha acabado de dar razão a ela. Você não respondeu de uma maneira que a faça saber que você estava escutando o que ela dizia".

Ele ficou intrigado com o que eu estava querendo dizer, de modo que pedi permissão para interpretar o papel dele (permissão esta que deu de bom grado, já que não estava tendo muito sucesso naquilo). Sua esposa e eu tivemos então o seguinte diálogo:

ESPOSA Você nunca me escuta.

EU *(no papel do marido)* Parece que você está terrivelmente frustrada porque gostaria de sentir uma ligação maior entre nós quando conversamos.

A mulher se debulhou em lágrimas quando finalmente recebeu essa confirmação de que ela tinha sido compreendida. Virei-me para o marido e expliquei: "Acredito que isso seja o que ela vem dizendo a você que precisa, um retorno de seus sentimentos e necessidades como uma confirmação de que ela foi ouvida". O marido pareceu pasmo. "Isso é tudo o que ela queria?", ele perguntou, não acreditando que algo tão simples pudesse ter tido impacto tão grande na esposa.

Pouco tempo depois, ele pôde experimentar em primeira mão essa satisfação, quando a esposa lhe repetiu uma frase que ele tinha dito com grande intensidade emocional. Saboreando a paráfrase da esposa, ele olhou para mim e declarou: "É válido". É uma experiência pungente receber uma prova concreta de que alguém está conectado a nós com empatia.

Mantendo a empatia

Recomendo permitir que os outros tenham ampla oportunidade de se expressar antes de começar a propor soluções ou solicitar ajuda. Quando procedemos depressa demais com relação ao que as pessoas estão nos pedindo, podemos não transmitir interesse genuíno por seus sentimentos e necessidades; em vez disso, as pessoas podem ter a impressão de que estamos com pressa de nos livrarmos delas ou de dar uma solução paliativa a seu problema. Além disso, uma mensagem inicial é muitas vezes como a ponta de um *iceberg*: ela pode ser seguida de sentimentos ainda não expressos, mas relacionados — e, não raro, mais poderosos. Mantendo nossa atenção concentrada no que está acontecendo dentro dos outros, oferecemos a eles uma chance de explorar e expressar seu eu interior com profundidade. Nós interromperíamos esse fluxo se desviássemos nossa atenção muito rapidamente para seu pedido ou para nosso próprio desejo de nos expressarmos.

Permanecendo em empatia, permitimos que nossos interlocutores atinjam níveis mais profundos de si mesmos.

Suponha que uma mãe nos procure, dizendo: "Meu filho está impossível. Não importa o que eu lhe diga para fazer, ele não escuta". Poderíamos demonstrar o que ouvimos dos

seus sentimentos e necessidades, dizendo: "Parece que você está desesperada e gostaria de encontrar algum modo de se comunicar com seu filho". Uma paráfrase como essa freqüentemente encoraja a pessoa a olhar para dentro de si. Se verbalizamos adequadamente seu sentimento, a mãe poderia abordar outros sentimentos: "Talvez seja minha culpa. Estou sempre gritando com ele". Como ouvintes, poderíamos continuar a acompanhar os sentimentos e necessidades que estão sendo expressos e dizer, por exemplo: "Você está se sentindo culpada porque às vezes gostaria de ter sido mais compreensiva do que tem sido com ele?" Se a mãe continuar a se sentir compreendida em função de nossas repetições, ela poderá avançar ainda mais para dentro de seus sentimentos e declarar: "Sou um fracasso como mãe". Continuamos a acompanhar os sentimentos e necessidades que estão sendo expressos: "Então, você está se sentindo desestimulada e gostaria de se relacionar de forma diferente com ele?" Persistimos nesse modo até que a pessoa tenha esgotado todos os seus sentimentos com relação a esse assunto.

Sabemos que a pessoa que fala recebeu empatia quando: (a) há um alívio de tensão ou (b) o fluxo de suas palavras chega ao fim.

Que evidências podemos ter de que entramos adequadamente em empatia com a outra pessoa? Em primeiro lugar, quando alguém percebe que tudo que está acontecendo dentro de si recebeu plena compreensão empática, sente-se aliviado. Podemos tomar consciência desse fenômeno ao percebermos um correspondente alívio da tensão em nosso corpo. Um segundo sinal, ainda mais óbvio, é que a pessoa pára de falar. Se não temos certeza de ter dedicado tempo suficiente ao processo, podemos perguntar: "Há algo mais que você gostaria de dizer?"

Quando a dor bloqueia nossa capacidade de oferecer empatia

É impossível dar algo a alguém se nós próprios não o temos. Da mesma forma, se não temos a capacidade ou a disposição de oferecer empatia, apesar de nossos esforços, isso é geralmente um sinal de que estamos carentes demais de empatia para podermos oferecê-la aos outros. Às vezes, se reconhecermos abertamente que nosso próprio sofrimento está nos impedindo de responder com empatia, a outra pessoa pode chegar até nós com a empatia de que precisamos.

Precisamos de empatia para podermos dar empatia.

Em outras ocasiões, pode ser necessário nos equiparmos com alguma empatia emergencial de "primeiros socorros", prestando atenção no que está acontecendo conosco, com a mesma qualidade de presença e atenção que oferecemos aos outros. Certa vez, o ex-secretário-geral das Nações Unidas, Dag Hammarskjöld, disse: "Quanto mais fielmente você escutar a voz dentro de você, melhor escutará o que está acontecendo do lado de fora". Se nos treinamos para sentir empatia por nós mesmos, freqüentemente experimentamos uma liberação natural de energia que, em poucos segundos, nos permite estar presentes para o outro. Se isso não acontecer, porém, teremos algumas outras opções.

Poderemos gritar — de forma não-violenta. Lembro-me de passar três dias fazendo mediações entre duas gangues cujos membros estavam se matando uns aos outros. Uma delas se chamava "Os Egípcios Negros"; a outra, "Departamento de Polícia de East Saint Louis". O placar estava em dois a um — um total de três mortos em um mês. Depois de três dias tensos tentando reunir esses grupos para se ouvirem e resolverem suas diferenças, eu

estava dirigindo para casa e pensando que nunca mais queria estar no meio de um conflito pelo resto de minha vida.

A primeira coisa que vi quando entrei pela porta dos fundos foi meus filhos se agarrando numa briga. Eu não tinha energia para lhes oferecer empatia, então gritei de forma não-violenta: "Ei, estou numa situação de muito sofrimento! Neste momento, eu realmente *não quero* ter de lidar com a briga de vocês! Só quero um pouco de paz e sossego!" Meu filho mais velho, na época com 9 anos, parou de brigar, olhou para mim e perguntou: "Você quer conversar sobre isso?" Descobri que, se formos capazes de falar de nosso sofrimento sem máscaras e sem culpar ninguém, até outras pessoas que também estão sofrendo às vezes são capazes de escutar nossas necessidades. É claro que eu não ia querer gritar "Qual é o problema com vocês? Vocês não sabem se comportar melhor? Acabei de chegar em casa depois de um dia duro!" — nem tampouco insinuar de forma alguma que a culpa era do comportamento deles. Posso gritar de forma não-violenta chamando a atenção para minhas próprias necessidades desesperadas e meu sofrimento naquele momento.

Entretanto, se a outra parte também estiver passando por tal intensidade de sentimentos e não conseguir nem nos escutar nem nos deixar em paz, o terceiro recurso é nos removermos fisicamente da situação. Damos a nós mesmos o tempo e a oportunidade de conseguir a empatia necessária para voltar com outro estado de espírito.

Resumo

A empatia é a compreensão respeitosa do que os outros estão vivenciando. Em vez de oferecermos empatia, muitas

vezes sentimos uma forte urgência de dar conselhos ou encorajamento e de explicar nossa própria posição ou nossos sentimentos. Entretanto, a empatia requer que esvaziemos nossa mente e escutemos os outros com a totalidade de nosso ser.

Na CNV, não importa quais palavras os outros usem para se expressar, simplesmente prestamos atenção em suas observações, sentimentos, necessidades e pedidos. Podemos então desejar repetir o que ouvimos, parafraseando o que compreendemos. Permanecemos assim em empatia, permitindo que os outros tenham ampla oportunidade de se expressar antes de começar a propor soluções ou pedir por amparo.

Precisamos sentir empatia para dar empatia. Quando percebemos que estamos sendo defensivos ou incapazes de oferecer empatia, precisamos (a) parar, respirar, sentir empatia por nós mesmos, ou (b) gritar de modo não-violento ou (c) dar-nos um tempo.

A CNV em ação

Uma esposa se conecta ao marido agonizante.

Um paciente acabou de ser diagnosticado num estágio adiantado de câncer do pulmão. A cena a seguir, em sua casa, envolve uma enfermeira visitante, o paciente e sua esposa, e representa uma última oportunidade para que ele se conecte emocionalmente à esposa e discuta sua morte antes de ser internado no hospital. A esposa começa a conversa com a enfermeira, reclamando sobre a fisioterapeuta que fazia parte da equipe de cuidados domésticos designada para cuidar de seu marido.

ESPOSA Ela é má fisioterapeuta.

ENFERMEIRA *(escutando com empatia o que a mulher está sentindo e desejando)* Você está aborrecida e querendo ver outra qualidade nos cuidados com seu marido?

ESPOSA Ela não faz nada. Ela o fez parar de andar quando o pulso acelerou.

ENFERMEIRA *(continuando a escutar os sentimentos e necessidades da mulher)* É porque você quer que seu marido melhore e tem medo de que ele não se fortaleça se a fisioterapeuta não forçá-lo?

ESPOSA *(começando a chorar)* Sim, estou com tanto medo!

ENFERMEIRA Você está com medo de perdê-lo?

ESPOSA Sim, estivemos juntos por tanto tempo...

ENFERMEIRA *(escutando outros sentimentos por trás do medo)* Você está preocupada com como você se sentirá se ele morrer?

ESPOSA Eu simplesmente não consigo imaginar como vou viver sem ele. Ele sempre esteve a meu lado para me amparar. Sempre.

ENFERMEIRA Então você fica triste quando pensa em viver sem ele?

ESPOSA Para mim, não há mais ninguém senão ele. Ele é tudo o que tenho, sabe? Minha filha nem fala comigo.

ENFERMEIRA Parece que você se sente frustrada quando você pensa em sua filha porque gostaria de ter tido uma relação diferente com ela.

ESPOSA Eu gostaria de ter tido, mas ela é uma pessoa tão egoísta... Nem sei por que me dei ao trabalho de ter filhos. De que me adianta isso agora?

ENFERMEIRA Está me parecendo que você pode estar com um pouco de raiva e desapontada porque desejaria ter mais apoio da família durante a doença de seu marido.

ESPOSA Sim, ele está tão doente... Não sei como vou conseguir sobreviver a isso sozinha. Não tenho ninguém... nem mesmo para conversar, exceto você aqui... agora. Nem mesmo ele fala sobre isso. Olhe para ele! *(O marido continua quieto e impassível.)* Ele não diz nada!

ENFERMEIRA Você está triste, desejando que vocês dois pudessem apoiar um ao outro e sentir-se mais ligados?

ESPOSA Sim. *(Ela faz uma pausa e depois faz um pedido.)* Converse com ele do jeito que você conversa comigo.

ENFERMEIRA *(desejando compreender claramente a necessidade que está sendo expressa por trás do pedido da mulher)* Você está querendo que ele seja escutado de uma maneira que o ajude a expressar o que está sentindo?

ESPOSA Sim, sim, é exatamente isso! Quero que ele se sinta à vontade para falar e quero saber o que ele está sentindo. *(Usando o palpite da enfermeira, a mulher consegue primeiro tomar consciência do que queria e depois encontrar as palavras para articulá-lo. Esse é um momento-chave: muitas vezes é difícil para as pessoas identificar o que elas querem numa situação, muito embora possam saber o que não querem. Vemos como um pedido claro — "converse com ele do jeito que você conversa comigo" — é um presente que dá*

à outra pessoa condições de ajudar. A enfermeira agora é capaz de agir de maneira que ela sabe estar em harmonia com os desejos da mulher. Isso altera a atmosfera do quarto, pois a enfermeira e a mulher agora "trabalham juntas", e ambas com compaixão.)

ENFERMEIRA *(virando-se para o marido)* Como você se sente quando ouve o que sua esposa me disse?

MARIDO Eu realmente a amo.

ENFERMEIRA Você está contente de ter uma oportunidade de conversar com ela sobre isso?

MARIDO Sim, precisamos conversar sobre isso.

ENFERMEIRA Você estaria disposto a dizer como se sente a respeito do câncer?

MARIDO *(após breve silêncio)* Não muito bem. (As palavras *bem* e *mal* são comumente usadas para descrever sentimentos quando as pessoas ainda não conseguiram identificar a emoção específica que estão sentindo. Expressar seus sentimentos mais precisamente o ajudaria a estabelecer a conexão emocional que ele está buscando com a esposa.)

ENFERMEIRA *(encorajando-o a tentar ser mais preciso)* Você tem medo de morrer?

MARIDO Não, não é medo. *(Perceba como o palpite incorreto da enfermeira não atrapalha o fluxo contínuo de diálogo.)*

ENFERMEIRA Você sente raiva de morrer? (*Por esse paciente não ser capaz de verbalizar suas experiências internas com facilidade, a enfermeira continua a lhe dar apoio no processo.*)

MARIDO Não, raiva não.

ENFERMEIRA *(nesse ponto, depois de dois palpites incorretos, ela decide expressar os próprios sentimentos)* Bem, agora estou curiosa quanto ao que você pode estar sentindo e imagino se você poderia me contar.

MARIDO Acho que estou pensando em como ela vai se cuidar sem mim.

ENFERMEIRA Ah, você está preocupado com que ela tenha dificuldade de viver bem sem você?

MARIDO Sim, estou preocupado com que ela sinta minha falta.

ENFERMEIRA *(consciente de que pacientes terminais muitas vezes se agarram à vida por preocupação com aqueles que estão deixando para trás; esses pacientes muitas vezes precisam de uma garantia de que seus entes queridos conseguem aceitar sua morte antes de se permitirem ir embora)* Você gostaria de ouvir como sua esposa se sente quando você diz isso?

MARIDO Sim.

Nesse ponto, a esposa se junta à conversa. Ainda na presença da enfermeira, os dois começam a se expressar abertamente um ao outro. Nesse diálogo, a esposa começa com uma reclamação sobre a fisioterapeuta. Porém, depois de uma conversa na qual ela se sente recebida com empatia, é capaz de estabelecer que o que realmente busca é uma conexão mais profunda com o marido durante esse momento crítico da vida.

Exercício 5

DIFERENCIANDO RECEBER COM EMPATIA DE RECEBER SEM EMPATIA

Se você gostaria de fazer um exercício para verificar se nos comunicamos adequadamente a respeito da empatia, faça um círculo ao redor do número em frente de cada diálogo abaixo em que a pessoa B está respondendo com empatia ao que está acontecendo com a pessoa A.

1. Pessoa A: Como eu pude fazer algo tão estúpido?
   Pessoa B: Ninguém é perfeito; você está sendo muito duro consigo mesmo.
2. Pessoa A: Se você me perguntar, acho que devíamos mandar todos esses imigrantes de volta ao lugar de onde vieram.
   Pessoa B: Você realmente acha que isso resolveria alguma coisa?
3. Pessoa A: Você não é Deus!
   Pessoa B: Você está se sentindo frustrado porque gostaria que eu admitisse que há outras maneiras de interpretar esse assunto?
4. Pessoa A: Você acha muito natural que eu faça tudo para você. Fico imaginando o que você faria sem mim.
   Pessoa B: Isso não é verdade! Eu valorizo o que você faz por mim.
5. Pessoa A: Como você pôde me dizer uma coisa dessas?
   Pessoa B: Você está magoado porque eu disse aquilo?
6. Pessoa A: Estou furiosa com meu marido. Ele nunca está por perto quando preciso dele.
   Pessoa B: Você acha que ele deveria estar mais próximo do que costuma estar?
7. Pessoa A: Detesto quando engordo.
   Pessoa B: Talvez fazer umas corridas ajudasse.

8. Pessoa A: Estou uma pilha de nervos com o planejamento do casamento de minha filha. A família do noivo não está ajudando. Quase todos os dias eles mudam de idéia sobre que tipo de casamento querem.
   Pessoa B: Então você está nervosa com os preparativos e gostaria que a família do futuro genro tivesse mais consciência das complicações que a indecisão deles causa para você?
9. Pessoa A: Quando meus parentes aparecem sem avisar com antecedência, sinto-me invadida. Isso me lembra como meus pais costumavam não levar em conta minhas necessidades e planejavam coisas para mim.
   Pessoa B: Sei como você se sente. Eu costumava me sentir assim também.
10. Pessoa A: Estou decepcionado com seu desempenho. Eu queria que seu departamento tivesse dobrado sua produção no mês passado.
    Pessoa B: Compreendo que você esteja decepcionado, mas tivemos muitas faltas por motivo de doença.

AQUI ESTÃO MINHAS RESPOSTAS PARA O EXERCÍCIO 5:

1. Não circulei esse número, porque entendo a pessoa B oferecendo encorajamento, e não recebendo com empatia o que a pessoa A está expressando.
2. Vejo a pessoa B tentando educar a pessoa A, em vez de receber com empatia o que esta está expressando.
3. Se você circulou esse número, concordamos. Vejo a pessoa B recebendo com empatia o que a pessoa A está expressando.
4. Vejo a pessoa B discordando e se defendendo, e não recebendo com empatia o que está acontecendo com a pessoa A.
5. Vejo a pessoa B assumindo a responsabilidade pelos sentimentos da pessoa A, e não recebendo com empatia o que está acontecen-

do com esta. A pessoa B poderia ter dito: "Você está magoado porque queria que eu tivesse concordado em fazer o que você me pediu?"

6. Se você circulou esse número, concordamos em parte. Vejo a pessoa B receptiva aos pensamentos da pessoa A. No entanto, acredito que nos conectamos mais profundamente quando recebemos os sentimentos e necessidades que estão sendo expressos em vez dos pensamentos. Assim, eu teria preferido que a pessoa B tivesse dito: "Então você está furiosa porque gostaria que ele estivesse por perto mais vezes do que costuma estar?"
7. Vejo a pessoa B aconselhando a pessoa A, e não recebendo com empatia o que está acontecendo com ela.
8. Se você circundou esse número, estamos de acordo. Vejo a pessoa B recebendo com empatia o que a pessoa A está expressando.
9. Em minha opinião, a pessoa B presumiu que compreendeu o que a pessoa A disse e está falando sobre seus próprios sentimentos. Ela não está recebendo com empatia o que está acontecendo com a pessoa A.
10. Vejo que a pessoa B começa a se concentrar nos sentimentos da pessoa A, mas em seguida passa a se explicar.

8. *O poder da empatia*



Empatia que cura

Carl Rogers descreveu o impacto da empatia em quem a recebe: "Quando [...] alguém realmente o escuta sem julgá-lo, sem tentar assumir a responsabilidade por você, sem tentar moldá-lo, é muito bom. [...] Quando sinto que fui ouvido e escutado, consigo perceber meu mundo de uma maneira nova e ir em frente. É espantoso como problemas que parecem insolúveis se tornam solúveis quando alguém escuta. Como confusões que parecem irremediáveis viram riachos relativamente claros correndo, quando se é escutado".

A empatia nos permite "perceber nosso mundo de uma maneira nova e ir em frente".

Uma de minhas histórias favoritas sobre a empatia veio da diretora de uma escola inovadora. Ela voltou do almoço um dia e encontrou Milly, uma aluna do ensino básico, sentada em seu escritório e parecendo arrasada, esperando para vê-la. A dire-

tora se sentou junto a Milly, que começou: "Sra. Anderson, a senhora já teve uma semana em que tudo que faz magoa alguém, mas a senhora nunca quis magoar ninguém de forma nenhuma?"

"Sim", respondeu a diretora. "Acho que compreendo". Milly então passou a descrever sua semana. "Eu já estava um pouco atrasada para uma reunião muito importante", continuou a diretora, "ainda estava com meu casaco, e ansiosa para não deixar uma sala cheia de gente me esperando. Então, perguntei: 'Milly, o que posso fazer por você?' Milly se aproximou, agarrou meus ombros com as mãos, olhou-me bem nos olhos e disse com muita firmeza: 'Sra. Anderson, não quero que a senhora *faça* nada; só quero que me escute'".

"Não apenas nada..."

"Aquele foi um dos momentos de aprendizado mais significativos de minha vida — e ensinado por uma criança —, por isso pensei: 'Não importa a sala cheia de adultos esperando por mim!' Milly e eu passamos para um banco que nos dava mais privacidade e nos sentamos, com meu braço ao redor de seus ombros, sua cabeça em meu peito, e seu braço em volta de minha cintura, e falou até se dar por satisfeita. E sabe de uma coisa? Não demorou tanto tempo assim."

Um dos aspectos mais gratificantes de meu trabalho é ouvir como as pessoas usaram a CNV para fortalecer sua capacidade de se conectar com empatia aos outros. Minha amiga Laurence, que mora na Suíça, descreveu como ficou aborrecida quando o filho de 6 anos saiu correndo enraivecido enquanto ela ainda falava com ele. Isabelle, sua filha de 10 anos, que a havia acompanhado a um seminário recente de CNV, observou: "Então você está com muita raiva, mamãe. Você gostaria que ele conversasse quando está com raiva, e não que fosse embora correndo". Laurence ficou maravilhada de como, ao ouvir as palavras de Isabelle, ela sentiu uma imediata diminuição da tensão e, mais tarde, conseguiu ser mais compreensiva com o filho, quando ele voltou.

Um professor de faculdade descreveu como o relacionamento entre alunos e professores fora afetado quando vários membros do corpo docente aprenderam a ouvir com empatia e a se expressar de forma mais vulnerável e honesta. "Os estudantes se abriram cada vez mais e nos contaram a respeito de vários problemas pessoais que estavam interferindo em seus estudos. Quanto mais eles falavam a respeito disso, mais trabalhos eles conseguiam terminar. Embora escutá-los dessa forma nos tomasse um bocado de tempo, ficamos contentes em passá-lo dessa maneira. Infelizmente, o diretor se aborreceu; ele disse que não éramos terapeutas e deveríamos passar mais tempo ensinando e menos tempo conversando com os alunos."

Quando perguntei como os docentes haviam lidado com isso, o professor respondeu: "Tivemos empatia com a preocupação do diretor. Percebemos que ele ficou aborrecido e queria ter certeza de que não estávamos nos envolvendo em coisas com as quais não conseguiríamos lidar. Também percebemos que ele precisava de uma garantia de que o tempo gasto nas conversas não estava roubando tempo de nossas responsabilidades com o ensino. Ele pareceu aliviado pela forma como o escutamos. Continuamos a conversar com os estudantes, porque pudemos ver que quanto mais os escutávamos, melhor eles iam nos estudos".

Quando trabalhamos numa instituição estruturada hierarquicamente, há uma tendência a ouvir ordens e julgamentos daqueles que estão acima de nós na hierarquia. Embora possamos facilmente ter empatia com nossos colegas e com aqueles

É mais difícil ter empatia com aqueles que parecem ter mais poder, status ou recursos.

em posição de menor poder, podemos nos perceber sendo defensivos ou nos justificando, em vez de termos empatia, na presença daqueles que identificamos como nossos "superiores". Foi por isso que fiquei particularmente satisfeito ao saber que aqueles professores haviam se lembrado de estabelecer uma conexão empática com seu diretor, tanto quanto com seus alunos.

EMPATIA E A CAPACIDADE DE SER VULNERÁVEL

Por sermos convocados a revelar nossos pensamentos e necessidades mais profundos, às vezes podemos achar desafiador nos expressarmos em CNV. Entretanto, essa expressão fica mais fácil depois que entramos em empatia com os outros, porque teremos então tocado sua humanidade e percebido as qualidades que compartilhamos. Quanto mais nos conectamos com os sentimentos e necessidades por trás das palavras das outras pessoas, menos assustador se torna nos abrirmos para elas. Com freqüência, as situações em que somos mais relutantes em expressar vulnerabilidade são aquelas em que desejamos manter uma "imagem durona", por medo de perdermos a autoridade ou o controle.

Quanto mais temos empatia pela outra pessoa, mais seguros nos sentimos.

Uma vez mostrei minha vulnerabilidade a alguns membros de uma gangue de rua de Cleveland, ao reconhecer a mágoa que estava sentindo e meu desejo de ser tratado com mais respeito. "Ei, olhem" — um deles observou — "ele está magoado; coitadinho!" — e então todos os colegas começaram a rir em coro. Aqui, outra vez, eu podia interpretá-los como se aproveitando de minha vulnerabilidade (opção 2 — culpar os outros)

ou entrar em empatia com os sentimentos e necessidades por trás de seu comportamento (opção 4).

Se, no entanto, eu tiver uma imagem de que estou sendo humilhado e que estão se aproveitando de mim, posso me sentir ferido, irritado ou amedrontado demais para poder entrar em empatia. Num momento desses, eu precisaria me retirar fisicamente para oferecer a mim mesmo alguma empatia, ou obtê-la de uma fonte confiável. Depois de descobrir as necessidades que haviam sido despertadas em mim de forma tão poderosa e tendo sido acolhido com empatia, eu estaria então pronto para retornar e oferecer minha empatia ao outro lado. Em situações de sofrimento, recomendo primeiro obter a empatia necessária para ir além dos pensamentos que ocupam nossas cabeças, de modo que nossas necessidades mais profundas sejam reconhecidas.

Quando escutei atentamente a observação do membro da gangue — "Ei, olhem, ele está magoado. Coitadinho!" — e o riso que se seguiu, senti que ele e os amigos estavam contrariados e não queriam se submeter a manipulações e culpa. Eles podiam estar reagindo a pessoas que no passado usaram frases como "isso me magoou" para demonstrar desaprovação. Já que eu não confirmei isso com eles em voz alta, eu não tinha como saber se meu palpite estava de fato correto. Entretanto, bastou concentrar minha atenção ali para impedir que eu tomasse aquilo como pessoal ou ficasse com raiva. Em vez de julgá-los por me ridicularizarem ou me tratarem desrespeitosamente, concentrei-me em escutar o sofrimento e as necessidades por trás daquele comportamento.

"Ei", disparou um deles, "o que você está nos dando é um monte de bobagens! Suponha que haja membros de uma outra gangue aqui, eles tenham armas e você não. Você diz para simplesmente ficarmos parados e *conversarmos* com eles? Que besteira!"

Então todos começaram a rir de novo, e mais uma vez eu dirigi minha atenção a seus sentimentos e necessidades: "Então parece que vocês estão realmente fartos de aprender coisas que não têm nenhuma relevância nessas situações?"

"É, e se você morasse neste bairro, *saberia* que isso é um monte de bobagens."

"Então vocês precisam ter certeza de que alguém que lhes ensine alguma coisa tenha conhecimento do seu bairro?"

"É isso mesmo. Alguns daqueles caras detonariam você antes que pudesse soltar duas palavras de sua boca!"

"E você precisa ter certeza de que alguém que tenta lhes ensinar algo compreenda os perigos que existem aqui?" Continuei a escutá-los dessa maneira, às vezes verbalizando o que eu ouvira, às vezes não. Isso continuou por 45 minutos, e então percebi uma mudança: eles sentiram que eu os estava realmente compreendendo. Um conselheiro do programa notou a mudança e perguntou a eles em voz alta: "O que vocês acham desse homem?" O rapaz que me causara mais dificuldades respondeu: "Ele é o melhor palestrante que já tivemos".

Espantado, o conselheiro se virou para mim e sussurrou: "Mas você não disse nada!" Na verdade, eu havia dito muita coisa, ao demonstrar que não havia nada que eles jogassem em cima de mim que não pudesse ser traduzido em sentimentos e necessidades humanos e universais.

Nós *"dizemos muita coisa"* ao escutarmos os sentimentos e necessidades das outras pessoas.

Usando a empatia para afastar o perigo

A capacidade de oferecer empatia a pessoas em situações tensas pode afastar o risco potencial de violência.

Uma professora no decadente centro urbano de Saint Louis relatou um incidente em que ela ficou deliberadamente depois da aula para ajudar um aluno, embora os outros professores a tivessem alertado para deixar o edifício no final das aulas para sua própria segurança. Um estranho entrou em sua sala, onde aconteceu o seguinte diálogo:

RAPAZ Tire a roupa!

PROFESSORA *(notando que ele estava tremendo)* Estou percebendo que isso é muito assustador para você.

RAPAZ Você me ouviu? P..., tire a roupa!

PROFESSORA Sinto que você está realmente irritado neste momento e quer que eu faça o que você me diz.

RAPAZ Isso mesmo, e você vai se machucar se não fizer.

PROFESSORA Gostaria que você me dissesse se há alguma outra maneira de atender a suas necessidades que não me machuque.

RAPAZ Eu disse para tirar a roupa!

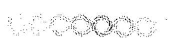
PROFESSORA Estou percebendo quanto você quer isso. Ao mesmo tempo, quero que você saiba quanto estou me sentindo péssima e assustada, e como eu ficaria grata se você fosse embora sem me ferir.

RAPAZ Me dê a sua bolsa.

A professora deu sua bolsa ao estranho, aliviada por não ser estuprada. Mais tarde descreveu como, a cada vez que ela oferecia sua empatia ao rapaz, ela podia senti-lo menos determinado a prosseguir com o estupro.

Um oficial da polícia metropolitana que participava certa vez de um curso de acompanhamento em CNV fez este relato:

Estou muito feliz por você nos ter feito praticar a empatia com pessoas irritadas, da última vez. Apenas alguns dias depois de nossa aula, fui prender alguém num conjunto habitacional. Quando eu o trouxe para fora, meu carro foi cercado por cerca de sessenta pessoas gritando coisas como: "Solte-o! Ele não fez nada! Vocês da polícia são um bando de porcos racistas!" Embora eu estivesse cético de que a empatia pudesse ajudar, eu não tinha muitas outras opções. Então, disse os sentimentos que estavam chegando a mim, coisas como: "Então vocês não confiam em meus motivos para prender este homem? Vocês acham que tem a ver com a raça?" Depois de vários minutos continuando a dar voz a seus sentimentos, o grupo ficou menos hostil. No final, eles abriram caminho para que eu chegasse até meu carro.



Finalmente, eu gostaria de ilustrar como uma moça usou a empatia para evitar a violência durante seu plantão noturno num centro de desintoxicação de drogas em Toronto. A moça contou essa história durante o segundo seminário de CNV a que compareceu. Uma noite, às onze horas, algumas semanas depois do primeiro treinamento dela em CNV, um homem que obviamente estivera tomando drogas entrou e exigiu um quarto. A moça começou a explicar que todos os quartos haviam sido ocupados aquela noite. Ela estava para dar ao homem o endereço de outro centro de desintoxicação quando ele a derrubou no chão. "Quando dei por mim, ele estava sentado sobre meu peito, segurando uma faca junto à minha garganta e gritando: 'Sua p..., não minta para mim! Você tem um quarto, sim!'"

Ela então começou a aplicar o que tinha aprendido, ouvindo os sentimentos e as necessidades do homem.

"Você se lembrou de fazer isso naquelas condições?", perguntei, impressionado.

"Que escolha eu tinha? O desespero às vezes nos torna bons comunicadores! Sabe, Marshall, aquela recomendação que você nos fez no seminário realmente me ajudou. Na verdade, acho que ela salvou minha vida."

"Que recomendação?"

"Lembra quando você disse para nunca dizer *mas...* a uma pessoa com raiva? Eu estava pronta para começar a discutir com ele; eu estava prestes a dizer: 'Mas eu não tenho quarto!'; aí me lembrei de sua recomendação. Eu realmente a gravei porque, na semana anterior, eu estava discutindo com minha mãe, e ela me disse: 'Cada vez que você responde *mas* a tudo o que eu falo, tenho vontade de matar você!' Imagine, se minha própria mãe ficava com raiva suficiente para querer me matar por falar aquela palavra, o que aquele homem teria feito? Se eu houvesse dito: 'Mas eu não tenho quarto!', quando ele gritou comigo, não tenho dúvida de que ele teria cortado minha garganta. Então, em vez disso, respirei fundo e disse: 'Parece que você está realmente com raiva e quer ter um quarto'. Ele respondeu gritando: 'Posso ser viciado, mas, por Deus, mereço respeito! Estou cansado de ninguém me respeitar. Meus pais não me respeitam. Eu vou ser respeitado!' Concentrei-me em seus pensamentos e necessidades e disse: 'Você está farto de não obter o respeito que deseja?'"

Ofereça sua empatia, em vez de falar 'mas...' para uma pessoa com raiva.

"Por quanto tempo continuou essa conversa?", perguntei.

"Ah, mais uns 35 minutos", ela respondeu.

"Isso deve ter sido apavorante".

"Não, não depois das primeiras interações, porque aí ficou evidente outra coisa que aprendemos aqui. Quando me concentrei em escutar seus sentimentos e necessidades, parei de vê-lo como um monstro. Pude ver, exatamente como você disse, que as pessoas que parecem ser monstros são apenas seres humanos cuja linguagem e comportamento às vezes nos impedem de perceber sua natureza humana. Quanto mais eu conseguia concentrar minha atenção em seus sentimentos e necessidades, mais eu o via como uma pessoa desesperada cujas necessidades não estavam sendo atendidas. Tornei-me confiante de que se eu mantivesse minha atenção nisso, eu não seria ferida. Depois que ele recebeu a empatia de que precisava, saiu de cima de mim, pôs de lado a faca e eu o ajudei a encontrar um quarto em outro centro."

Quando escutamos os sentimentos e necessidades das pessoas, paramos de vê-las como monstros.

Maravilhado por ela ter aprendido a responder com empatia numa situação tão extrema, perguntei, curioso: "O que você está fazendo de novo aqui? Parece que você já dominou a CNV e deveria estar ensinando aos outros o que aprendeu".

"É que agora preciso que você me ajude com uma coisa difícil", ela disse.

"Estou quase com medo de perguntar. O que poderia ser mais difícil do que aquilo?"

"Preciso que você me ajude com minha mãe. Apesar de todo o *insight* que tive com aquele fenômeno do *mas...*, sabe o que aconteceu? No jantar da noite seguinte, quando contei à minha mãe o que tinha acontecido com aquele homem, ela disse: 'Você vai fazer seu pai e eu termos um infarto se ficar nesse emprego. Você simplesmente tem de encontrar outro trabalho!' Então, adivinhe o que eu respondi? '*Mas*, mãe, é minha vida!'"

Pode ser difícil ter empatia com aqueles que estão mais próximos de nós.

Eu não poderia ter pedido um exemplo mais poderoso de quanto pode ser difícil responder com empatia aos membros de nossa própria família!

EMPATIA AO OUVIRMOS UM "NÃO!" DE ALGUÉM

Devido à nossa tendência a entender como rejeição quando alguém diz "Não!" ou "Não quero fazer isso!", é importante que sejamos capazes de ter empatia com essas mensagens. Se as tomarmos como pessoais, podemos nos sentir magoados sem compreender o que realmente está acontecendo dentro da outra pessoa. Entretanto, quando trazemos à luz da consciência os sentimentos e necessidades por trás do *não* de alguém, temos clareza do que essa pessoa está querendo e que a impede de responder da forma como gostaríamos.

Ter empatia com o não de alguém nos protege de tomá-lo como pessoal.

Uma vez, durante o intervalo de um seminário, convidei uma mulher a se juntar a mim e a outros participantes para tomarmos um sorvete nas redondezas. "Não!", ela respondeu bruscamente. O tom de sua voz me levou a interpretar sua resposta como uma rejeição, até que me lembrei de escutar os sentimentos e necessidades que ela poderia estar expressando através de seu *não*. Eu disse: "Tenho a impressão de que você está com raiva. É isso mesmo?"

"Não", ela respondeu. "É só que eu não quero ser corrigida toda vez que abro a boca."

Pensei então que ela estava com medo, e não com raiva. Confirmei isso perguntando: "Então você está receosa e quer se proteger de estar numa situação em que você possa ser julgada pelo modo que se comunica?"

"Sim", ela afirmou. "Posso me imaginar sentada com vocês na sorveteria e você prestando atenção em tudo o que digo."

Descobri então que a maneira pela qual eu estivera dando retorno aos participantes do seminário tinha sido assustadora para ela. Minha empatia por sua mensagem tornara seu *não* inofensivo para mim: escutei seu desejo de não querer receber esse tipo de retorno em público. Garanti-lhe que não avaliaria sua comunicação em público e depois discuti com ela maneiras de dar meu retorno de modo a deixá-la segura. E, sim, ela acompanhou o grupo para o sorvete.

Empatia para reanimar uma conversa morna

Todos nós já nos vimos no meio de conversas mornas. Talvez estejamos num evento social, ouvindo as palavras sem sentir nenhuma conexão com quem fala. Ou talvez estejamos escutando um *babbleonian**, termo jocoso criado por meu amigo Kelly Bryson para designar alguém que desperta em seus ouvintes o medo de uma conversa interminável. A vitalidade se esvai da conversa quando perdemos a conexão com os sentimentos e necessidades que ocasionaram as palavras de quem fala, e com as solicitações associadas a essas necessidades. Isso é comum quando as pessoas conversam sem ter consciência do que estão

* Bryson criou com o verbo preposicionado *babble on* (tagarelar, falar sem parar sem dar chance aos outros de entrar na conversa) o substantivo *babbleonian*, palavra cujo som remete em inglês a *Babylonian* (que, assim como em português, significa "babilônico").

sentindo, necessitando ou pedindo. Em vez de nos envolvermos numa troca de energia vital com outros seres humanos, percebemos que nos tornamos cestas de lixo para suas palavras.

Como e quando interromper uma conversa morta e trazê-la de volta à vida? Sugiro que o melhor momento para interromper é quando ouvimos uma palavra a mais do que desejaríamos. Quanto mais esperamos, mais difícil fica ser educado quando decidimos intervir. Nossa intenção ao interromper não é dominar a conversa, mas ajudar quem fala a se conectar com a energia vital por trás das palavras que estão sendo ditas.

Fazemos isso sintonizando os possíveis sentimentos e necessidades. Assim, se uma tia está repetindo a história de como vinte anos atrás o marido a abandonou com dois filhos pequenos, podemos interromper dizendo: "Então, tia, parece que a senhora ainda está magoada e gostaria de ter sido tratada de modo mais justo". As pessoas não têm consciência de que freqüentemente é de empatia que elas precisam. Elas também não percebem que é mais provável que elas recebam essa empatia se expressarem os sentimentos e necessidades que estão vivos dentro delas, em vez de recontarem histórias de injustiças e dificuldades passadas.

Como trazer uma conversa de volta à vida? Interrompendo-a com empatia.

Outro modo de trazer uma conversa de volta à vida é expressar abertamente nosso desejo de nos conectarmos mais profundamente com nosso interlocutor e pedir informações que nos ajudem a estabelecer essa conexão. Uma vez, num coquetel, eu estava no meio de um abundante fluxo de palavras que, entretanto, para mim, estavam parecendo sem vida. "Desculpem-me", interrompi, dirigindo-me ao grupo de nove outras pessoas no meio do qual eu me encontrava, "estou ficando im-

paciente porque quero estar mais ligado a vocês, mas nossa conversa não está criando o tipo de conexão que eu gostaria. Eu gostaria de saber se a conversa que estamos tendo está atendendo às suas necessidades, e, se sim, quais dessas necessidades estão sendo atendidas".

Todas as nove pessoas ficaram olhando para mim como se eu tivesse atirado um rato na poncheira. Felizmente, lembrei-me de escutar os sentimentos e necessidades que estavam sendo expressos através de seu silêncio. "Vocês estão aborrecidos com minha interrupção, porque vocês teriam preferido continuar a conversa?", perguntei.

Depois de outro silêncio, um dos homens respondeu: "Não, não estou aborrecido. Eu estava pensando sobre o que você perguntou. Não, eu não estava gostando da conversa. Na verdade, estava totalmente entediado com ela".

Na ocasião, fiquei surpreso ao ouvir essa resposta, porque aquele homem era o que estava falando mais! Agora não estou mais surpreso: desde então, descobri que conversas que são desinteressantes para quem ouve o são igualmente para quem fala.

O que entedia quem ouve também entedia quem fala.

Você pode estar tentando imaginar como podemos reunir coragem para interromper alguém no meio de uma frase, tão diretamente. Uma vez realizei uma pesquisa informal, colocando a seguinte questão: "Se você está usando mais palavras do que alguém deseja ouvir, você prefere que essa pessoa finja estar escutando ou que o interrompa?" Das muitas pessoas a quem perguntei isso, quase todas expressaram sua preferência por serem interrompidas. Suas respostas me deram coragem, ao me convencerem de que é um sinal de maior consideração interromper as pessoas do que fingir escutá-las. Todos nós queremos que nossas palavras enriqueçam os outros, e não que sejam um fardo para eles.

As pessoas preferem que os ouvintes as interrompam a fingirem estar escutando.

Empatia pelo silêncio

Uma das mensagens pelas quais é mais difícil termos empatia é o silêncio. Isso é especialmente verdadeiro quando nos expressamos de forma vulnerável e precisamos saber como os outros estão reagindo às nossas palavras. Nessas ocasiões, é fácil projetarmos nossos piores medos na falta de resposta e nos esquecermos de nos conectarmos aos sentimentos e necessidades que estão sendo expressos pelo silêncio.

Uma vez, quando estava trabalhando com a equipe de uma companhia, eu falava sobre alguma coisa profundamente emotiva e comecei a chorar. Quando olhei, recebi uma resposta do diretor da empresa que não me foi fácil receber: silêncio. Ele virou o rosto para longe de mim, o que interpretei como uma expressão de desaprovação. Felizmente, lembrei-me de concentrar minha atenção no que poderia estar acontecendo dentro dele, e disse: "Por sua resposta a meu choro imagino que o senhor o está desaprovando, e preferiria ter um consultor mais no controle de seus sentimentos trabalhando com sua equipe".

Tenha empatia pelo silêncio escutando os sentimentos e necessidades por trás dele.

Se ele tivesse respondido "Sim", eu teria sido capaz de aceitar que tínhamos valores diferentes no que diz respeito a expressar emoções, sem com isso de alguma forma pensar que es-

tava errado por ter expressado minhas emoções como fiz. Mas, em vez de "Sim", o diretor respondeu: "Não, de jeito nenhum. Eu estava apenas pensando como minha esposa gostaria que eu conseguisse chorar". Ele continuou e revelou que a esposa, de quem estava se divorciando, sempre reclamara que viver com ele era como viver com uma pedra.

Durante os anos em que trabalhei como psicoterapeuta clínico, uma vez fui contatado pelos pais de uma jovem de 20 anos que estava sob cuidados psiquiátricos e durante vários meses se submetera a medicamentos, internações e eletrochoque. Ela havia ficado muda três meses antes de os pais terem me procurado. Quando eles a trouxeram a meu consultório, ela teve de ser ajudada porque, se fosse deixada por si mesma, não se moveria.

Em meu consultório, ela se encolheu na cadeira, tremendo, os olhos no chão. Tentando me conectar com empatia com os sentimentos e necessidades que estavam sendo expressos através de sua mensagem não-verbal, eu disse: "Percebo que você está assustada e gostaria de ter certeza de que é seguro falar. Isso está correto?"

Ela não demonstrou nenhuma reação. Então, expressei meus próprios sentimentos, dizendo: "Estou muito preocupado com você e gostaria que me dissesse se há alguma coisa que eu possa dizer ou fazer para que você se sinta mais segura". Ainda não houve nenhuma reação. Pelos quarenta minutos seguintes, continuei a interpretar seus sentimentos e necessidades ou a expressar os meus próprios. Não houve reação visível, nem mesmo o menor sinal de reconhecimento de que eu estava tentando me comunicar com ela. Finalmente, disse-lhe que estava cansado e que gostaria que ela retornasse no dia seguinte.

Os dois dias seguintes foram iguais ao primeiro. Continuei a concentrar minha atenção nos sentimentos e necessidades dela, às vezes expressando verbalmente o que compreendia e outras fazendo isso de forma silenciosa. De vez em quando, eu expressava o que estava acontecendo comigo mesmo. Ela ficava sentada tremendo em sua cadeira, sem dizer nada.

No quarto dia, quando ela ainda não havia respondido, aproximei-me e segurei sua mão. Sem saber se minhas palavras estavam comunicando minha preocupação, eu esperava que o contato físico pudesse fazer isso com mais eficácia. Ao primeiro contato, seus músculos ficaram tensos, e ela se encolheu mais ainda em sua cadeira. Eu estava para soltar sua mão quando senti que ela estava cedendo ligeiramente; então, continuei segurando. Depois de alguns instantes, percebi um progressivo relaxamento da parte dela. Segurei sua mão por vários minutos enquanto conversava com ela da mesma forma como tinha feito nos dias anteriores. Ela ainda não disse nada.

Quando chegou no dia seguinte, ela parecia ainda mais tensa do que antes, mas houve uma diferença: ela estendeu uma mão fechada em minha direção, enquanto virava o rosto para longe de mim. Primeiro fiquei confuso com o gesto, mas depois percebi que ela tinha alguma coisa na mão que queria que eu pegasse. Pegando sua mão na minha, abri seus dedos. Na palma de sua mão estava um bilhete amarrotado com a seguinte mensagem: "Por favor, ajude-me a dizer o que tenho por dentro".

Fiquei extasiado em receber aquele sinal de seu desejo de se comunicar. Depois de mais uma hora de encorajamento, ela finalmente disse uma primeira frase, devagar e com receio. Quando repeti para ela o que a ouvira dizer, ela pareceu aliviada e então continuou a falar, de forma lenta e receosa. Um ano

depois, ela me mandou uma cópia dos seguintes trechos de seu diário:

Saí do hospital, para longe dos eletrochoques e dos remédios fortes. Isso foi mais ou menos em abril. Os três meses depois disso estão completamente em branco em minha mente, assim como os três anos e meio antes de abril.

Dizem que depois de ter saído do hospital, passei um tempo em casa sem comer, sem falar, e querendo ficar na cama o tempo todo. Então me encaminharam ao dr. Rosenberg para terapia. Não me lembro muito dos dois ou três meses seguintes, exceto de estar no consultório do dr. Rosenberg e conversar com ele.

Eu tinha começado a "acordar" desde aquela primeira sessão com ele. Eu tinha começado a compartilhar com ele coisas que me incomodavam, coisas que eu nunca teria sonhado contar a ninguém. E me lembro de quanto aquilo significou para mim. Era tão difícil falar! Mas o dr. Rosenberg se importava comigo e demonstrava isso, e eu queria conversar com ele. Depois das sessões, eu sempre ficava contente de ter deixado sair alguma coisa. Lembro-me de ter ficado contando os dias, até mesmo as horas, até minha próxima sessão com ele.

Também aprendi que encarar a realidade não é de todo mau. Estou percebendo cada vez mais as coisas que preciso enfrentar, coisas que preciso sair e fazer por mim mesma.

Isso é assustador. E é muito difícil. E é desanimador que, mesmo que eu tente com muito empenho, ainda possa fracassar de modo tão terrível. Mas a parte boa da realidade é que estou vendo que ela também inclui coisas maravilhosas.

No ano que passou, aprendi quanto pode ser maravilhoso compartilhar de mim mesma com as outras pessoas. Acho que na verdade só aprendi uma parte, sobre como é empolgante falar com as pessoas e elas realmente escutarem — e às vezes até mesmo compreenderem de verdade.

Continuo a me espantar com o poder curativo da empatia. Repetidas vezes tenho testemunhado pessoas transcendendo os efeitos paralisantes da dor psicológica, quando elas têm contato suficiente com alguém que as possa escutar com empatia. Como ouvintes, não precisamos de *insights* sobre dinâmica psicológica ou de treinamento em psicoterapia. O que é essencial é nossa capacidade de estarmos presentes em relação ao que realmente está acontecendo dentro da outra pessoa — em relação aos sentimentos e necessidades únicos que uma pessoa está vivendo naquele mesmo instante.

A empatia está em nossa capacidade de estarmos presentes.

Resumo

Nossa capacidade de oferecer empatia pode nos permitir continuar vulneráveis, desarmar situações de violência em potencial, ajudar a ouvir a palavra *não* sem tomá-la como rejeição, reviver uma conversa sem vida e até a escutar os sentimentos e necessidades expressos através do silêncio. Repetidas vezes, as pessoas transcendem os efeitos paralisantes da dor psicológica, quando elas têm suficiente contato com alguém que as possa escutar com empatia.

9. Conectando-nos compassivamente com nós mesmos



Que nós nos tornemos a mudança que buscamos no mundo.

MAHATMA GANDHI

A utilidade mais importante da CNV pode ser no desenvolvimento da autocompaixão.

Já vimos como a CNV contribui para nossos relacionamentos com amigos e com a família, no trabalho e na política. Sua aplicação mais decisiva, porém, talvez seja na maneira que tratamos a nós mesmos. Quando internamente somos violentos para com nós mesmos, é difícil ter uma compaixão verdadeira pelos outros.

LEMBRANDO COMO SOMOS ESPECIAIS

Na peça *Mil palhaços*, de Herb Gardner, o protagonista se recusa a entregar o sobrinho de 12 anos às autoridades do serviço social de menores, declarando: "Quero que ele conheça exatamente a coisa especial que ele é, senão ele não perceberá quando ela começar a ir embora. Quero que ele permaneça desperto e [...] veja [...] as possibilidades mais loucas. Quero que ele saiba que vale a pena fazer de tudo só para dar ao mundo

um pequeno pontapé quando se tem essa chance. E quero que ele saiba a razão sutil, fugidia e importante pela qual ele nasceu um ser humano e não uma cadeira".

Estou gravemente preocupado com o fato de que muitos de nós perdemos a consciência da "coisa especial" que somos; esquecemos a "razão sutil, fugidia e importante" que o tio queria tão apaixonadamente que o sobrinho soubesse. Quando conceitos críticos a respeito de nós mesmos impedem que vejamos a beleza que temos dentro de nós, perdemos a conexão com a energia divina que é nossa origem. Condicionados a nos vermos como objetos — e como objetos cheios de falhas —, será surpreendente que muitos de nós acabemos tendo uma relação violenta com nós mesmos?

Uma área importante na qual essa violência pode ser substituída pela compaixão é na auto-avaliação que fazemos a cada momento. Como desejamos que todos os nossos atos levem ao enriquecimento de nossa vida, é fundamental saber como avaliar os eventos e condições de maneira que nos ajudem a aprender e a fazer escolhas duradouras que sirvam a nossos propósitos. Infelizmente, a maneira como fomos ensinados a nos avaliar freqüentemente conduz mais ao ódio por nós mesmos do que ao aprendizado.

Usamos a CNV para nos avaliarmos de maneira que promova crescimento, em vez de ódio por nós mesmos.

Avaliando a nós mesmos quando fomos menos que perfeitos

Numa atividade de rotina em meus seminários, peço aos participantes que se lembrem de alguma ocasião recente em que eles fizeram alguma coisa que gostariam de não ter feito. Em seguida, observamos como eles falaram consigo mesmos imediatamente após terem cometido o que em linguagem comum chamamos de "erro". Algumas frases típicas são: "Isso foi burrice!"; "Como pude fazer uma coisa tão idiota?"; "O que há de errado comigo?"; "Estou sempre pisando na bola"; "Isso foi tão egoísta!"

Essas pessoas foram ensinadas a julgar a si mesmas de um modo que implica que o que elas fizeram foi errado ou ruim; sua auto-recriminação implícita pressupõe que elas merecem sofrer pelo que fizeram. É trágico que tantos de nós fiquemos enredados no ódio por nós mesmos, em vez de nos beneficiarmos dos erros, que mostram nossas limitações e nos guiam em direção ao crescimento.

Mesmo quando às vezes "aprendemos uma lição" com os erros pelos quais nos julgamos com tanta severidade, preocupo-me com a natureza da energia por trás daquele tipo de mudança e aprendizado. Eu gostaria que a mudança fosse estimulada por um claro desejo de melhorar nossa vida e a dos outros, em vez de por energias destrutivas como a vergonha ou a culpa.

Se o modo como nos avaliamos nos faz sentir vergonha, e, em conseqüência disso, mudamos nosso comportamento, estaremos permitindo que nosso crescimento e aprendizado sejam guiados pelo ódio por nós mesmos. A vergonha é uma forma de ódio por si próprio, e as atitudes tomadas em reação à vergonha não são livres e cheias de alegria. Mesmo que nossa intenção seja a de nos comportarmos com mais gentileza e sensibilidade, se as pessoas sentirem a vergonha ou a culpa por trás de nossas ações, será menos provável que elas apreciem o que fazemos do que se formos motivados puramente pelo desejo humano de contribuir para a vida.

Em nosso vocabulário, há uma palavra com enorme poder de criar vergonha e culpa. Essa palavra violenta, que é comum usarmos para avaliar a nós mesmos, está tão profundamente ar-

raigada em nossa consciência que muitos de nós teriam problemas para imaginar a vida sem ela. É o verbo *dever*, usado em frases como em "Eu deveria saber" ou "Eu deveria ter feito aquilo". Na maioria das vezes em que usamos esse verbo com nós mesmos, resistimos ao aprendizado, porque "dever" implica que não há escolha. Seres humanos, ao ouvirem qualquer tipo de exigência, tendem a resistir, porque ela ameaça nossa autonomia — nossa forte necessidade de termos escolhas. Temos essa reação à tirania mesmo quando se trata da tirania interior, na forma de um "deveria".

Evite dizer "Eu deveria"!

Uma expressão semelhante de exigência interior ocorre na seguinte auto-avaliação: "O que estou fazendo é simplesmente terrível. Eu realmente tenho de fazer alguma coisa a respeito!" Pense por um momento em todas as pessoas que você já ouviu dizerem: "Eu realmente tenho de parar de fumar". Ou: "Eu realmente tenho que fazer alguma coisa para me exercitar mais". Elas vivem dizendo o que "devem" fazer e vivem resistindo a fazê-lo, porque seres humanos não foram feitos para ser escravos. Nós não fomos feitos para sucumbir às ordens do "dever" e do "tenho de", venham elas de fora ou de dentro de nós mesmos. E, se viermos a ceder e nos submeter a essas ordens, nossas ações se originarão de uma energia destituída da alegria de viver.

Traduzindo julgamentos sobre si mesmo e exigências internas

Quando continuamente nos comunicamos com nós mesmos por meio de julgamentos, culpa e exigências internas, não

surpreende que a auto-imagem corresponda ao sentimento de que somos "mais parecidos com uma cadeira do que com um ser humano". Uma premissa básica da CNV é que ao julgarmos que alguém está errado ou agindo mal, o que estamos realmente dizendo é que essa pessoa não está agindo em harmonia com nossas necessidades. Se por acaso julgamos a nós mesmos, o que estamos dizendo é: "Eu mesmo não estou agindo em harmonia com minhas próprias necessidades". Estou convencido de que, se aprendemos a nos avaliar em termos de se e em que grau nossas necessidades estão sendo preenchidas, é mais provável que aprendamos alguma coisa com essa avaliação.

Julgamentos de si mesmo, assim como todos os julgamentos, são expressões trágicas de nossas necessidades insatisfeitas.

Então, quando estamos fazendo algo pouco enriquecedor, nosso desafio é o de nos auto-avaliarmos a cada momento de forma tal que leve a uma mudança:

(1) na direção em que gostaríamos de ir, e

(2) por respeito e compaixão para com nós mesmos, em vez de por ódio, culpa ou vergonha.

O luto na CNV

Depois de uma vida inteira de educação formal e socialização, provavelmente é tarde demais para a maioria de nós treinarmos nossa mente a pensar só em termos do que precisamos e valorizamos a cada momento. Entretanto, do mesmo modo que aprendemos a traduzir julgamentos quando conversamos com os outros, podemos nos treinar para reconhecer quando nosso diálogo interno é baseado em julgamentos e mudar o foco da atenção para nossas necessidades subjacentes.

Por exemplo, se nos percebemos reagindo com recriminação a algo que fizemos ("Veja só, estraguei tudo de novo!"), podemos parar rapidamente e nos questionar: "Que necessidade minha não foi atendida e está sendo expressa por meio desse julgamento moral?" Quando efetivamente nos conectamos a nossas necessidades — e pode haver várias camadas delas —, percebemos uma notável mudança em nosso corpo. Em vez da vergonha, culpa ou depressão que provavelmente sentimos quando nos criticamos por termos "estragado tudo de novo", teremos um número variado de sentimentos. Seja tristeza, frustração, decepção, medo, angústia ou qualquer outro sentimento, a natureza nos dotou deles com uma finalidade: eles nos mobilizam para agir, perseguindo e realizando o que precisamos ou valorizamos. O impacto desses sentimentos em nosso espírito e em nosso corpo é substancialmente diferente da desconexão que é causada pela culpa, vergonha e depressão.

Na CNV, o processo de luto ajuda-nos a entrar em conexão plena com as necessidades insatisfeitas e com os sentimentos que são gerados quando fomos menos que perfeitos. É uma experiência de arrependimento, mas um tipo de arrependimento que nos ajuda a aprender com o que fizemos, sem nos culparmos ou nos odiarmos. Vemos como nosso comportamento foi contrário às nossas próprias necessidades e valores, e nos abrimos a sentimentos que se originam dessa consciência. Quando a consciência se concentra naquilo que de fato precisamos, somos naturalmente impelidos a agir em direção a possibilidades mais criativas para que aquela necessidade seja atendida. Ao contrário dos julgamentos moralizadores de quando nos culpamos, que tendem a obscurecer tais possibilidades e a perpetuar um estado de autopunição.

Lamentar na CNV: conectar-nos com os sentimentos e necessidades não-atendidas que foram estimulados por ações passadas pelas quais agora nos arrependemos.

PERDOANDO A NÓS MESMOS

Passamos do processo de enlutar para o perdão a nós mesmos. Voltando a atenção àquela parte de nós que escolheu agir daquela maneira, levando à situação atual, nos questionamos: "Quando me comportei da maneira da qual agora me arrependo, qual de minhas necessidades eu buscava atender?" Acredito que os seres humanos estão sempre a serviço de necessidades e valores. Isso é verdadeiro tanto se a ação atender à necessidade quanto se não atender a ela, e tanto se acabarmos comemorando a ação quanto se nos arrependermos dela.

Quando escutamos a nós mesmos com empatia, ouvimos também as necessidades subjacentes. O perdão a nós mesmos ocorre no momento em que essa conexão empática acontece. Somos então capazes de reconhecer que nossa escolha foi uma tentativa de servir à vida, mesmo que o processo de luto tenha nos mostrado como ela falhou em atender a nossas necessidades.

Perdão a nós mesmos na CNV: conectar-nos com a necessidade que estávamos tentando atender quando tomamos a atitude da qual agora nos arrependemos.

Um aspecto importante da autocompaixão é sermos capazes de ter empatia por ambas as partes de nós mesmos: a parte que se arrepende de uma ação passada e a parte que executou aquela ação. Os processos de luto e perdão a nós mesmos nos libertam no sentido do aprendizado e do crescimento. Conec-

tando-nos a cada momento com nossas necessidades, aumentamos nossa capacidade criativa de agirmos em harmonia com elas.

A LIÇÃO DO TERNO DE BOLINHAS

Eu gostaria de ilustrar os processos de luto e perdão a nós mesmos lembrando um acontecimento pessoal. No dia anterior a um importante seminário, comprei um terno leve cinza-claro para usar no evento. No final do concorrido seminário, um enxame de participantes me abordou pedindo meu endereço, autógrafo ou outras informações. Com a hora de outro compromisso se aproximando, apressei-me em atender às solicitações dos participantes, assinando e rabiscando em muitos pedaços de papel à minha frente. Enquanto saía correndo pela porta, enfiei minha caneta — sem a tampa — no bolso de meu terno novo. Uma vez lá fora, descobri, para meu horror, que em vez do lindo terno cinza-claro, eu agora tinha um terno de bolinhas!

Durante vinte minutos, fui agressivo comigo mesmo: "Como pude ser tão descuidado? Que coisa mais estúpida de fazer!" Eu havia acabado de arruinar um terno novinho: se alguma vez eu precisei de compaixão e compreensão, foi naquele momento; no entanto, ali estava eu respondendo a mim mesmo de uma maneira que estava me fazendo sentir pior do que nunca.

Felizmente, depois de apenas vinte minutos, percebi o que estava fazendo. Parei, procurei ver qual necessidade minha não tinha sido atendida quando botei a caneta sem tampa no bolso e me perguntei: "Qual é a necessidade que está por trás de eu me julgar 'descuidado' e 'idiota'?"

Vi imediatamente que era a necessidade de cuidar melhor de mim mesmo: de ter dado mais atenção às minhas necessidades enquanto eu corria para atender às necessidades dos outros. Assim que toquei essa parte de mim mesmo e me conectei ao desejo profundo de ser mais consciente e cuidadoso com minhas próprias necessidades, meus sentimentos mudaram. Houve uma liberação de tensão em meu corpo, à medida que se dissiparam a raiva, a vergonha e a culpa que eu estava abrigando em relação a mim mesmo. Fiz meu luto pelo terno arruinado e a caneta sem tampa, enquanto me abria para sentimentos de tristeza que agora apareciam juntamente com a vontade de cuidar melhor de mim mesmo.

Em seguida, voltei minha atenção para a necessidade que eu estava atendendo quando coloquei a caneta sem tampa em meu bolso. Reconheci quanto eu dava valor ao cuidado e à consideração para com as necessidades das outras pessoas. É claro que, ao cuidar tão bem das necessidades dos outros, eu não demonstrara um respeito similar a mim mesmo. Mas, em vez de me culpar, senti uma onda de compaixão por mim mesmo, à medida que percebia que até minha pressa e o ato de guardar a caneta sem pensar se originavam do fato de eu atender à minha própria necessidade de responder aos outros de forma atenciosa.

Nessa posição de compaixão, consigo acomodar ambas as necessidades: por um lado, a de responder de forma atenciosa às necessidades dos outros, e, por outro, a de ter mais consciência e cuidado comigo. Estando consciente de ambas as necessidades, consigo imaginar maneiras de me comportar de modo diferente em situações semelhantes e chegar a soluções com mais habilidade do que se perder essa consciência num mar de julgamentos sobre mim mesmo.

Temos compaixão para conosco quando conseguimos acomodar todas as partes de nós mesmos e reconhecer as necessidades e valores expressos por cada uma dessas partes.

"NÃO FAÇA NADA QUE NÃO SEJA POR PRAZER!"

Além dos processos de luto e perdão a nós mesmos, um aspecto da autocompaixão que costumo enfatizar é a energia por trás de qualquer ação que realizamos. Quando aconselho "Não faça nada que não seja por prazer", alguns acham que sou radical ou até mesmo louco. Entretanto, acredito sinceramente que uma forma importante de autocompaixão é fazer escolhas motivadas puramente por nosso desejo de contribuir para a vida, e não por medo, culpa, vergonha, dever ou obrigação. Quando temos consciência do propósito enriquecedor para a vida que está por trás de uma ação que fazemos, quando a energia da alma que nos motiva é simplesmente a de tornar a vida maravilhosa para nós e para os outros, então até o trabalho duro contém um elemento de prazer. Inversamente, uma atividade que de outro modo seria prazerosa deixa de sê-lo se for executada por obrigação, dever, medo, culpa ou vergonha, e acabará gerando resistência.

Queremos agir motivados pelo desejo de contribuir para a vida, e não por medo, culpa, vergonha ou obrigação.

No capítulo 2, consideramos substituir uma linguagem que implica falta de alternativas por outra que reconhece a possibilidade de escolha. Muitos anos atrás, comecei uma atividade que aumentou significativamente a quantidade de prazer e alegria disponíveis em minha vida, enquanto diminuía a depressão, a culpa e a vergonha. Ofereço-a aqui como uma maneira possível de aprofundar a compaixão por nós mesmos e nos ajudar a viver nossa vida a partir de atividades prazerosas, através de nossa permanência numa clara consciência da necessidade enriquecedora da vida que está por trás de tudo o que fazemos.

SUBSTITUINDO "TENHO DE FAZER" POR "ESCOLHO FAZER"

Primeiro passo

O que você faz em sua vida que você não sente ser prazeroso? Relacione num pedaço de papel todas as coisas que você diz a si mesmo que tem de fazer, qualquer atividade que você deteste mas faz assim mesmo, porque percebe que não tem escolha.

Quando revisei minha própria lista pela primeira vez, só o fato de ver quanto ela era grande me deu um *insight* a respeito de por que tanto de meu tempo era gasto sem apreciar a vida. Percebi quantas coisas eu estava fazendo num dia comum me convencendo a acreditar que eu tinha de fazê-las.

O primeiro item de minha lista foi "escrever laudos clínicos". Eu detestava fazer aqueles laudos, mas passava pelo menos uma hora de agonia fazendo-os todos os dias. Meu segundo item foi "levar as crianças para a escola de carro em meu dia do rodízio de carona".

Segundo passo

Depois de completar a lista, reconheça claramente para si mesmo que você está fazendo essas coisas porque escolheu fazê-las, não porque você tem de fazê-las. Coloque a palavra *escolho* na frente de cada item que você listou.

Lembro-me de minha própria resistência a esse passo. "Escrever laudos clínicos", insisti comigo mesmo, "não é algo que eu escolha fazer! Eu tenho de fazê-los. Sou psicólogo clínico. Tenho de escrever esses laudos".

Terceiro passo

Depois de ter reconhecido que você escolheu fazer uma atividade específica, entre em contato com a intenção por trás da

escolha completando a frase: "Escolho ______ porque quero ______".

Inicialmente, tive dificuldade para identificar o que eu queria quando escrevia meus laudos. Vários meses antes, já havia concluído que os laudos não eram úteis o bastante para meus pacientes para justificar o tempo que eles me tomavam; então, por que eu continuava a investir tanta energia em sua elaboração? Acabei percebendo que estava escolhendo escrever os laudos unicamente porque queria a renda que eles ofereciam. Desde que reconheci isso, nunca mais escrevi outro laudo. Não posso descrever quanto fico feliz só de pensar em quantos laudos clínicos deixei de escrever desde aquele momento, 35 anos atrás! Quando percebi que o dinheiro era minha motivação primária, imediatamente vi que poderia encontrar outras maneiras de cuidar de mim mesmo do ponto de vista financeiro, e que de fato eu preferiria procurar comida nas latas de lixo a escrever outro laudo clínico.

A cada escolha que você fizer, esteja consciente de que necessidade ela atende.

O próximo item de minha lista de tarefas desagradáveis era levar as crianças de carro para a escola. Porém, quando examinei o motivo por trás daquela tarefa, apreciei os benefícios que meus filhos estavam tendo por freqüentarem aquela escola. Eles poderiam facilmente caminhar até a escola do bairro, mas a escola onde eles estudavam estava bem mais em harmonia com meus valores educacionais. Continuei a levar as crianças para a escola, mas com uma energia diferente: em vez de "Ah, não, hoje é meu dia no rodízio de carona para a escola", eu estava consciente de meu propósito, que era dar a meus filhos uma qualidade de educação que era muito importante para mim. É claro que, enquanto dirigia, eu às vezes precisava me lembrar umas duas ou três vezes de concentrar minha mente no propósito ao qual minha ação estava servindo.

CULTIVANDO A CONSCIÊNCIA DA ENERGIA POR TRÁS DE NOSSAS AÇÕES

Ao explorar a frase "Escolho ______ porque quero ______", você pode descobrir — como aconteceu comigo no caso do rodízio de carona das crianças — que há valores importantes por trás das escolhas que você fez. Estou convencido de que depois que ganhamos clareza a respeito da necessidade que está sendo atendida por nossas ações, podemos sentir estas como prazerosas, mesmo quando envolvem trabalho duro, desafios ou frustrações.

Para alguns itens de sua lista, porém, você pode descobrir uma ou mais das seguintes motivações:

1. Por dinheiro

O dinheiro é uma das principais formas de recompensa extrínseca em nossa sociedade. As escolhas motivadas por um desejo de recompensa acabam custando caro: elas nos privam da alegria de viver que vem das ações que são baseadas na clara intenção de contribuir para uma necessidade humana. O dinheiro não é uma "necessidade", tal como a definimos na CNV; é uma das inúmeras estratégias que podem ser selecionadas para atender a uma necessidade.

2. Por aprovação

Assim como o dinheiro, a aprovação dos outros é uma forma de recompensa extrínseca. Nossa cultura nos educou

para termos fome de recompensas. Freqüentamos escolas que utilizavam meios extrínsecos para nos motivar a estudar; crescemos em lares onde éramos recompensados por sermos bons meninos e meninas, e punidos quando nossos responsáveis julgavam que não o tínhamos sido. Assim, como adultos, facilmente nos convencemos a acreditar que a vida consiste em fazer coisas em troca de recompensas; estamos viciados em ganhar sorrisos, tapinhas nas costas e julgamentos verbais de que somos "boas pessoas", "bons pais", "bons cidadãos", "bons trabalhadores", "bons amigos" etc. Fazemos coisas para que as pessoas gostem de nós, e evitamos coisas que possam levá-las a não gostar de nós ou a nos punir.

Acho trágico que trabalhemos tão duro para comprar amor e presumamos que precisamos nos anular e fazer coisas para os outros para que gostem de nós. Na verdade, é quando fazemos as coisas puramente no espírito de melhorar a vida que vemos os outros nos apreciando. Essa apreciação, porém, é apenas um mecanismo de *feedback* que confirma que nossos esforços tiveram o efeito desejado. O reconhecimento de que escolhemos usar nossa capacidade para servir à vida e que fizemos isso com sucesso nos traz a verdadeira alegria de celebrar a nós mesmos de uma maneira que a aprovação dos outros nunca poderá nos oferecer.

3. Para evitar uma punição

Alguns de nós pagam imposto de renda primariamente para evitar a punição. Como conseqüência, é provável que nos aproximemos desse ritual anual com certo grau de ressentimento. Eu me lembro, porém, de como em minha infância meu pai e meu avô pensavam de modo diferente a respeito do pagamento de impostos. Eles haviam emigrado da Rússia para os Estados Unidos e tinham vontade de apoiar um governo que eles acreditavam estar protegendo as pessoas de uma maneira que o czar não fizera. Imaginando as muitas pessoas cujo bem-estar estava sendo garantido pelo dinheiro de seus impostos, eles sentiam um sincero prazer ao mandarem seus cheques para o governo americano.

4. Para evitar a vergonha

Pode haver algumas tarefas que escolhemos fazer simplesmente para evitar a vergonha. Sabemos que, se não as fizermos, acabaremos sofrendo um severo julgamento sobre nós mesmos e escutaremos nossa própria voz nos dizendo que há algo de errado ou de estúpido conosco. Se fizermos alguma coisa estimulados somente pelo anseio de evitar a vergonha, geralmente acabaremos por detestar aquilo.

5. Para evitar a culpa

Em outras ocasiões, podemos pensar: "Se eu não fizer isso, as pessoas ficarão desapontadas comigo". Temos medo de acabar sentindo culpa por deixarmos de satisfazer as expectativas das outras pessoas em relação a nós. Há um mundo de diferença entre fazer alguma coisa pelos outros para evitar a culpa e fazê-la por causa de uma clara consciência de nossa própria necessidade de contribuir para a felicidade de outros seres humanos. A primeira alternativa representa um mundo cheio de infelicidade; a segunda, um mundo cheio de prazer.

Esteja consciente das ações motivadas pelo desejo por dinheiro ou pela aprovação dos outros, ou pelo medo, vergonha ou culpa. Saiba o preço que você paga por elas.

6. Por dever

Quando usamos uma linguagem que nega a possibilidade de escolha — por exemplo, termos e expressões como *deveria, tenho de, preciso, não posso, esperam que eu faça* etc. —, nosso comportamento surge de um vago sentimento de culpa, dever ou obrigação. Considero essa a mais socialmente perigosa e pessoalmente desafortunada de todas as maneiras pelas quais agimos quando somos isolados de nossas necessidades.

No capítulo 2, vimos como o conceito da *Amtssprache* permitiu que Adolf Eichmann e seus colegas mandassem dezenas de milhares de pessoas para a morte, sem se sentirem emocionalmente afetados ou pessoalmente responsáveis. Quando falamos uma linguagem que nos nega a possibilidade de escolha, renunciamos à vida em nós mesmos por uma mentalidade de robô que nos separa de nossa própria essência.

O comportamento mais perigoso de todos pode consistir em fazer as coisas "porque esperam que façamos".

Depois de examinar a lista de itens que criou, você talvez decida parar de fazer certas coisas, no mesmo espírito em que escolhi deixar de lado os laudos clínicos. Pode parecer radical, mas é possível fazer as coisas somente por prazer. Acredito que à medida que nos engajamos de momento a momento no prazer de enriquecer a vida — motivados somente pelo desejo de enriquecê-la — nos compadecemos de nós mesmos.

Resumo

A aplicação mais crucial da CNV pode ser em como tratamos a nós mesmos. Quando cometemos erros, podemos utilizar os processos de luto e perdão da CNV para nos mostrar onde podemos crescer, em vez de nos enredarmos em julgamentos moralizadores sobre nós mesmos. Ao avaliarmos nosso comportamento em termos de nossas próprias necessidades não-atendidas, o ímpeto pela mudança surge não da vergonha, culpa, raiva ou depressão, mas de nosso genuíno desejo de contribuir para o nosso bem-estar e o dos outros.

Também cultivamos a autocompaixão ao escolhermos conscientemente em nossa vida diária agir apenas a serviço de nossas próprias necessidades e valores, em vez de por obrigação, por recompensas extrínsecas, ou para evitar a culpa, a vergonha ou a punição. Se revisarmos as ações sem alegria às quais costumamos nos sujeitar e substituirmos "tenho de fazer" por "escolho fazer", descobriremos mais prazer e integridade em nossa vida.

10. *Expressando a raiva plenamente*

O assunto da raiva nos dá uma oportunidade única de mergulharmos mais profundamente na CNV. Devido ao fato de expor muitos aspectos desse processo a um exame minucioso, a expressão da raiva claramente demonstra a diferença entre a CNV e outras formas de comunicação.

Gostaria de sugerir que matar pessoas é superficial demais. Matar, espancar, culpar, ferir os outros — física ou mentalmente — são todas expressões superficiais do que acontece dentro de nós quando sentimos raiva. Se estivermos verdadeiramente com raiva, vamos querer uma maneira muito mais poderosa de nos expressarmos.

Matar pessoas é superficial demais.

Essa compreensão vem como um alívio para muitos grupos com os quais trabalho que sofrem opressão e discriminação e desejam aumentar seu poder de provocar mudanças. Grupos como esses ficam inquietos quando ouvem o termo "comunicação não-violenta" ou a

palavra "compaixão", porque foram muitas vezes forçados a sufocar sua raiva, acalmar-se e aceitar o *statu quo*. Eles desconfiam de abordagens que vêem sua raiva como uma qualidade indesejável que precisa ser expurgada. Entretanto, o processo que estamos descrevendo não nos encoraja a ignorar, sufocar ou engolir a raiva, mas sim a expressar a essência de nossa raiva, completamente e de todo o coração.

DISTINGUINDO ESTÍMULO E CAUSA

O primeiro passo para expressarmos completamente a raiva na CNV é dissociar a outra pessoa de qualquer responsabilidade por nossa raiva. Livramo-nos de pensamentos como "essa pessoa me deixou com raiva quando fez aquilo". Esse tipo de pensamento nos leva a expressar nossa raiva superficialmente, culpando ou punindo a outra pessoa. Vimos anteriormente que o comportamento dos outros pode ser um estímulo para nossos sentimentos, mas não a causa. Nunca ficamos com raiva por causa do que outra pessoa fez. Podemos identificar o comportamento da outra pessoa como estímulo, mas é importante estabelecermos uma clara diferenciação entre estímulo e causa.

Nunca ficamos com raiva por causa do que os outros dizem ou fazem.

Gostaria de ilustrar essa distinção com um exemplo de meu trabalho numa prisão sueca. Minha tarefa era mostrar a prisioneiros que haviam se comportado de modo violento como expressar completamente sua raiva, em vez de matar, espancar ou estuprar outras pessoas. Durante um exercício que pedia que eles identificassem o estímulo para sua raiva, um prisioneiro escreveu: "Três semanas atrás, fiz um pedido às autoridades da prisão e elas ainda não responderam". Sua frase foi uma clara

observação de um estímulo, descrevendo o que outras pessoas fizeram.

Então pedi a ele que identificasse a causa de sua raiva: "Quando isso aconteceu, você ficou com raiva por causa *do quê?*"

"Acabei de lhe dizer!", ele exclamou. "Fiquei com raiva porque eles não responderam a meu pedido!" Ao igualar estímulo e causa, ele havia se convencido a pensar que fora o comportamento das autoridades da prisão que o fizera ficar com raiva. Esse é um hábito fácil de adquirir numa cultura que usa a culpa como meio de controlar as pessoas. Nessas culturas, torna-se importante enganar as pessoas para que elas pensem que podemos *fazer* os outros se sentirem de determinada maneira.

Quando a culpa é uma tática de manipulação e coerção, é útil confundir estímulo e causa. Como mencionei antes, crianças que ouvem que "Mamãe e papai ficam tristes quando você tira notas ruins" são levadas a acreditar que seu comportamento é a causa do sofrimento dos pais. A mesma dinâmica é observada entre parceiros íntimos: "Fico realmente desapontada quando você não está aqui em meu aniversário". Nossa linguagem facilita o uso dessa tática indutora de culpa.

Para motivar pela culpa, misture estímulo e causa.

Dizemos: "Você me faz ficar com raiva", "Você me magoa fazendo isso", "Estou triste porque você fez aquilo". Usamos nossa própria linguagem de muitas maneiras diferentes para nos iludirmos com a crença de que nossos sentimentos resultam do que os outros fazem. O primeiro passo no processo de expressar plenamente nossa raiva é perceber que o que as outras pessoas fazem nunca é a causa de como nos sentimos.

Então, qual é a causa da raiva? No capítulo 5, discutimos as quatro opções que temos quando confrontados com uma men-

A causa da raiva está em nosso pensamento — em idéias de culpa e julgamento.

sagem ou um comportamento de que não gostamos. A raiva é gerada quando escolhemos a segunda opção: sempre que estamos com raiva, estamos julgando alguém culpado — escolhemos brincar de Deus julgando ou culpando a outra pessoa por estar errada ou merecer uma punição. Eu gostaria de sugerir que essa é a causa da raiva. Mesmo que de início não tenhamos consciência disso, a causa da raiva está localizada em nosso próprio pensamento.

A terceira opção descrita no capítulo 5 é fazer brilhar a luz da consciência sobre nossos próprios sentimentos e necessidades. Em vez de usarmos nosso raciocínio para fazer uma análise mental do que alguém fez de errado, optamos por nos conectarmos à vida que está dentro de nós. Essa energia vital é mais palpável e acessível quando nos concentramos no que precisamos a cada momento.

Por exemplo, se alguém chega atrasado para um compromisso e precisamos saber que a pessoa se importa conosco, podemos nos sentir magoados. Se, em vez disso, nossa necessidade é passar o tempo de forma útil e construtiva, podemos nos sentir frustrados. Mas, se, por outro lado, precisamos mesmo é de meia hora de solidão calma, podemos nos sentir gratos pelo atraso da pessoa e ficar satisfeitos com isso. Assim, não é o comportamento das outras pessoas, e sim nossas próprias necessidades que causam nossos sentimentos. Quando estamos conectados a nossas necessidades, sejam elas de encorajamento, de ter um propósito útil ou de solidão, estamos em contato com nossa energia vital. Podemos ter sentimentos fortes, mas nunca ficamos com raiva. A raiva é o resultado de pensamentos alienantes da vida que estão dissociados de nossas necessidades. Ela indica que acionamos nossa cabeça para analisar e julgar alguém, em vez de nos concentrarmos em quais de nossas necessidades não estão sendo atendidas.

Além dessa terceira opção, de nos concentrarmos em nossas próprias necessidades e sentimentos, podemos escolher a qualquer momento fazer brilhar a luz da consciência nos sentimentos e necessidades da outra pessoa. Quando escolhemos essa quarta opção, também nunca sentimos raiva. Não estamos reprimindo a raiva; estamos vendo como a raiva simplesmente não acontece a cada momento em que estamos plenamente presentes com os sentimentos e necessidades da outra pessoa.

TODA RAIVA TEM UM ÂMAGO QUE SERVE À VIDA

"Mas", você me perguntará, "não há circunstâncias nas quais a raiva é justificável? Não é necessário ter 'justa indignação' ante a poluição descuidada e irrefletida do ambiente, por exemplo?" Minha resposta é que acredito firmemente que sempre que apóio em qualquer grau a consciência de que *há* coisas tais como "ações descuidadas", "ações conscienciosas", "pessoas gananciosas" ou "pessoas éticas", estou contribuindo para com a violência neste planeta. Em vez de concordarmos ou discordarmos a respeito do que *são* as pessoas que matam, estupram ou poluem o ambiente, acredito que serviremos melhor à vida se concentrarmos nossa atenção nas nossas necessidades.

Quando julgamos os outros, contribuímos para a violência

Vejo toda raiva como resultado de pensamentos alienantes da vida e causadores de violência. No âmago de toda raiva está uma necessidade que não está sendo atendida. Assim, a raiva

pode ser valiosa se a utilizarmos como um despertador para nos acordar — para percebermos que temos uma necessidade que não está sendo atendida, e que estamos pensando de maneira tal que torna improvável que ela venha a ser atendida. Para expressarmos plenamente a raiva, precisamos ter plena consciência dessa nossa necessidade. Além disso, é preciso ter energia para fazer que essa necessidade seja atendida. A raiva, porém, nos rouba energia ao direcioná-la para punir as pessoas, em vez de atender a nossas necessidades. Em vez de entrarmos em "justa indignação", recomendo que nos conectemos com empatia a nossas próprias necessidades ou às dos outros. Isso pode exigir uma grande prática, em que repetidas vezes substituímos conscientemente a frase "Estou com raiva porque eles..." por "Estou com raiva porque estou precisando de...".

Use a raiva como um chamado de despertar.

Certa vez me ensinaram uma lição notável, quando eu trabalhava com alunos de um reformatório infantil em Wisconsin. Em dois dias consecutivos, meu nariz foi atingido de maneiras notavelmente semelhantes. Da primeira vez, levei uma dura cotovelada quando intercedia numa briga entre dois alunos. Fiquei tão irado que tive de me controlar para não revidar o golpe. Nas ruas de Detroit, onde eu cresci, era preciso bem menos do que uma cotovelada no nariz para me deixar furioso. No segundo dia, enfrentei situação semelhante, fui atingido no mesmo nariz (e portanto com mais dor física), contudo sem nem uma pontinha de raiva!

A raiva nos rouba energia ao dirigi-la para ações punitivas.

Ao refletir profundamente sobre a experiência naquela noite, reconheci que em minha mente eu havia rotulado a primeira criança como um "moleque mimado". Aquela imagem estava em minha cabeça antes mesmo que seu cotovelo atingisse meu nariz, e, quando isso aconteceu, já não era mais simplesmente um cotovelo atingindo meu nariz. Era: "Aquele moleque malcriado não tinha o direito de fazer isso!" Fiz outro juízo da segunda criança; vi-a como uma "criatura comovente". Já que eu tinha uma tendência a me preocupar com essa criança, embora meu nariz estivesse mais machucado e sangrando muito mais gravemente no segundo dia, não senti raiva nenhuma. Eu não poderia ter recebido uma lição mais poderosa para me ajudar a ver que não é o que a outra pessoa faz, mas as imagens e as interpretações em minha própria cabeça que provocam minha raiva.

ESTÍMULO *VERSUS* CAUSA: IMPLICAÇÕES PRÁTICAS

Enfatizo a distinção entre causa e estímulo por razões práticas e táticas, além de filosóficas. Gostaria de ilustrar esse ponto voltando a meu diálogo com John, o prisioneiro sueco:

JOHN Três semanas atrás, fiz uma solicitação às autoridades da prisão e elas ainda não responderam a meu pedido.

EU Então, quando isso aconteceu, você ficou com raiva por causa *do quê?*

JOHN Acabei de lhe dizer. Eles não responderam a meu pedido!

EU Espere aí. Em vez de dizer "Estou com raiva porque *eles...*", pare e tome consciência do que você está dizendo a si mesmo que está lhe dando tanta raiva.

JOHN Não estou dizendo nada a mim mesmo.

EU Pare, vá devagar, apenas escute o que está acontecendo dentro de você.

JOHN *(após refletir um pouco em silêncio)* Estou dizendo a mim mesmo que eles não têm respeito por seres huma-

nos; eles são um bando de burocratas frios e sem alma que não ligam a mínima para ninguém, a não ser para eles mesmos! Eles são um verdadeiro bando de...

EU Obrigado, já basta. Agora você sabe por que está com raiva — é esse tipo de pensamento.

JOHN Mas o que há de errado em pensar dessa maneira?

EU Não estou dizendo que há algo de errado em pensar dessa maneira. Observe que se eu disser que há algo de errado com você por pensar dessa maneira, estarei pensando da mesma maneira a respeito de *você*. Eu não disse que é *errado* julgar as pessoas, chamá-las de "burocratas sem alma" ou de rotular suas ações como sem consideração ou egoístas. Entretanto, é esse tipo de pensamento de sua parte que faz com que você sinta muita raiva. Concentre sua atenção em suas necessidades; quais são elas, nessa situação?

JOHN *(depois de um longo silêncio)* Marshall, eu preciso do curso que estou pedindo. Se eu não o tiver, com tanta certeza quanto o fato de que estou sentado aqui agora, vou acabar voltando para essa prisão depois de ter saído.

EU Agora que sua atenção está em suas necessidades, como você se sente?

JOHN Com medo.

EU Agora, coloque-se no lugar de uma autoridade da prisão. Se eu for um prisioneiro, é mais provável que consiga atender a minhas necessidades se eu vier até você dizendo: "Ei, realmente preciso desse curso e tenho medo do que vai acontecer comigo se eu não conseguir...', ou se eu o abordar enxergando em você um burocrata sem rosto? Mesmo que eu não diga essas palavras em voz alta, meus olhos revelarão esse tipo de pensamento. De que maneira é mais provável que eu tenha minhas necessidades atendidas?

Quando tomamos consciência de nossas necessidades, a raiva cede lugar a sentimentos que servem à vida.

(John olha fixamente para o chão, sem dizer nada.)

EU Ei, cara, o que está acontecendo?

JOHN Não posso falar sobre isso.

Três horas depois, John se aproximou de mim e disse: "Marshall, eu queria que você tivesse me ensinado dois anos atrás o que me ensinou esta manhã. Eu não teria matado meu melhor amigo".

A violência vem da crença de que as outras pessoas nos causam sofrimento e portanto merecem ser punidas.

Toda violência resulta de as pessoas se iludirem, como aquele jovem prisioneiro, e acreditarem que sua dor se origina dos outros e que, portanto, eles merecem ser punidos.

Uma vez, vi meu filho mais novo pegar uma moeda de cinqüenta centavos do quarto de sua irmã. Eu disse: "Brett, você perguntou à sua irmã se podia pegar isso?". "Eu não peguei dela", ele respondeu. Agora eu tinha de encarar minhas quatro opções. Eu poderia tê-lo chamado de mentiroso, o que, entretanto, teria trabalhado contra o atendimento de minhas necessidades, uma vez que julgar outra pessoa diminui a probabilidade de que nossas necessidades venham a ser atendidas. A decisão sobre onde concentrar minha atenção naquele momento era crucial. Se eu fosse julgá-lo um mentiroso, isso me levaria numa direção. Se eu interpretasse que ele não me respeitava o bastante para me dizer a verdade, isso teria apontado para outra direção. Entretanto, se eu entrasse em empatia com ele naquele

momento, ou expressasse sem máscaras o que estava sentindo, eu aumentaria muito a probabilidade de ter minhas necessidades atendidas.

Temos quatro opções quando escutamos uma mensagem difícil:
1. **Culpar a nós mesmos;**
2. **Culpar os outros;**
3. **Perceber nossos próprios sentimentos e necessidades;**
4. **Perceber os sentimentos e necessidades dos outros.**

A maneira pela qual expressei minha escolha — que acabou se revelando útil nessa situação — não foi tanto pelo que eu disse, mas pelo que eu fiz. Em vez de julgá-lo como mentiroso, tentei escutar seus sentimentos: ele estava com medo, e sua necessidade era se proteger contra uma punição. Ao entrar em empatia com ele, tive a chance de fazer uma conexão emocional a partir da qual poderíamos ambos ter nossas necessidades atendidas. Entretanto, se eu o tivesse abordado do ponto de vista de que ele estava mentindo — mesmo que eu não tivesse expressado isso de viva voz —, seria menos provável que ele se sentisse seguro ao expressar a verdade sobre o que acontecera. Eu teria então me tornado parte do processo: pela própria atitude de julgar outra pessoa mentirosa, eu estaria contribuindo para criar uma profecia que acarretaria a própria concretização. Por que as pessoas iriam querer dizer a verdade, sabendo que seriam julgadas e punidas ao fazê-lo?

Os julgamentos dos outros contribuem para criar profecias que acarretam a própria concretização.

Gostaria de sugerir que, quando nossa cabeça está cheia de julgamentos e análises de que os outros são maus, gananciosos, irresponsáveis, mentirosos, corruptos, poluidores, que valorizam os lucros mais do que a vida ou se comportam de maneira que não deveriam, poucos deles estarão interessados em nossas necessidades. Se desejamos proteger o meio ambiente e procurarmos um executivo de grande empresa com uma atitude de "Sabe, você é um verdadeiro assassino do planeta e não tem o direito de abusar da Terra dessa maneira", reduzimos drasticamente nossas chances de ter nossas necessidades atendidas. É raro o ser humano que consegue se concentrar em nossas necessidades quando as expressamos por meio de imagens de quanto ele está errado. É claro que podemos ter sucesso em utilizar tais julgamentos para intimidar as pessoas, de modo que atendam a nossas necessidades. Se elas se sentirem amedrontadas, culpadas ou envergonhadas a ponto de mudar suas atitudes, podemos vir a acreditar que é possível "ganhar" dizendo às pessoas o que há de errado com elas.

Numa perspectiva mais ampla, porém, percebemos que, cada vez que nossas necessidades são atendidas dessa maneira, não apenas perdemos, mas contribuímos de forma muito tangível para a violência no planeta. Podemos ter resolvido um problema imediato, mas teremos criado outro. Quanto mais as pessoas ouvirem culpa e julgamentos, mais defensivas e agressivas elas se tornarão e menos se importarão com nossas necessidades no futuro. Assim, mesmo que nossa necessidade atual seja atendida — que as pessoas façam o que queremos —, pagaremos por isso mais tarde.

Quatro passos para expressar a raiva

Vamos dar uma olhada no que o processo de expressar plenamente nossa raiva realmente requer de concreto. O primeiro passo é parar e não fazer nada além de respirar. Abstemo-nos de fazer qualquer movimento para culpar ou punir a outra pes-

Passos para expressar a raiva:
1. ***Parar. Respirar;***
2. ***Identificar nossos pensamentos que estão julgando as pessoas;***
3. ***Conectar-nos a nossas necessidades;***
4. ***Expressar nossos sentimentos e necessidades não-atendidas.***

soa. Simplesmente ficamos quietos. Então, identificamos os pensamentos que estão gerando nossa raiva. Por exemplo, suponhamos que entreouvimos uma frase que nos faz acreditar que fomos excluídos de uma conversa por causa de nossa raça. Percebemos nossa raiva, paramos e reconhecemos o pensamento se agitando em nossa cabeça: "É injusto agir daquela maneira. Ela está sendo racista". Sabemos que todos os julgamentos desse tipo são expressões trágicas de necessidades não-atendidas, de modo que passamos à etapa seguinte e nos conectamos com as necessidades por trás desses pensamentos. Se eu julgar que alguém é racista, a necessidade pode ser de inclusão, igualdade, respeito ou conexão.

Para nos expressarmos plenamente, nós agora abrimos a boca e expressamos a raiva — mas esta já se transformou em necessidades e em sentimentos relacionados a elas. Entretanto, articular esses sentimentos pode exigir um bocado de coragem. Para mim, é fácil me irritar e dizer às pessoas: "Isso é coisa de racista!" Na verdade, posso até gostar de dizer algo assim, mas descer até o nível dos sentimentos e necessidades mais profundos por trás de uma frase como essa pode ser muito assustador. Para expressar plenamente nossa raiva, podemos dizer à pessoa: "Quando você entrou nessa sala, começou a conversar com os outros, não falou nada comigo e então fez um comentário sobre brancos, fiquei realmente enojado e muito assustado. Isso despertou em mim todo tipo de necessidade de ser tratado com igualdade. Eu gostaria que você me dissesse como se sente quando digo isso".

Oferecendo empatia primeiro

Na maioria dos casos, porém, é preciso que haja mais uma etapa antes que possamos esperar que a outra parte entre em conexão com o que está acontecendo dentro de nós. Uma vez que é comum que os outros tenham dificuldades para receber nossos sentimentos e necessidades em tais situações, precisaremos primeiro oferecer nossa empatia a eles, se quisermos que nos escutem. Quanto mais empatia tivermos com relação ao que os leva a se comportarem de maneira que não atenda a nossas necessidades, mais provável será que eles consigam dar reciprocidade mais tarde.

Quanto mais escutarmos os outros, mais eles nos escutarão.

Nos últimos trinta anos, tive bastante experiência conversando em CNV com pessoas que abrigam crenças fortes sobre raças e grupos étnicos específicos. Certa manhã, fui apanhado num aeroporto por uma van que me levaria à cidade. Uma mensagem da central chegou ao motorista pelo alto-falante: "Apanhar o sr. Fishman na sinagoga da avenida principal". O homem a meu lado na van murmurou: "Esses judeus acordam bem cedo para arrancar o dinheiro de todo mundo".

Durante vinte segundos, saiu fumaça de minhas orelhas. Anos antes, minha primeira reação teria sido querer agredir fisicamente essa pessoa. Agora, respirei fundo algumas vezes e então dei a mim mesmo alguma empatia pela mágoa, medo e fúria que estavam fervendo dentro de mim. Cuidei de meus sentimentos. Permaneci consciente de que minha raiva não vinha do passageiro ao lado nem da afirmação que ele fizera. Seu comentário havia deflagrado um vulcão dentro de mim, mas eu sabia que minha raiva e meu medo profundo vinham de uma

fonte bem mais íntima do que aquelas palavras que ele acabara de pronunciar. Recostei-me no assento e simplesmente deixei que os pensamentos violentos fossem embora por si mesmos. Até saboreei a imagem de mim mesmo efetivamente agarrando sua cabeça e esmagando-a.

Tendo dado a mim mesmo essa empatia, pude então concentrar minha atenção na natureza humana por trás da mensagem daquele homem, após o que as primeiras palavras a saírem de minha boca foram: "Você está sentindo...?" Tentei entrar em empatia com ele, escutar seu sofrimento. Por quê? Porque eu queria enxergar a beleza que havia nele e também que ele compreendesse plenamente o que eu sentira quando ele fez seu comentário. Eu sabia que não receberia esse tipo de compreensão se houvesse uma tempestade se armando dentro dele. Minha intenção foi me conectar a ele e demonstrar uma empatia respeitosa pela energia vital dentro dele, que estava por trás do comentário. Minha experiência me disse que se eu conseguisse oferecer minha empatia, ele seria capaz de me escutar em troca. Não seria fácil, mas ele conseguiria.

Mantenha-se consciente dos sentimentos violentos que surgem em sua mente, sem julgá-los.

"Você está se sentindo frustrado?", perguntei. "Parece que você teve algumas más experiências com judeus."

Ele me encarou por um momento. "Sim! Essa gente é asquerosa, eles fazem qualquer coisa por dinheiro."

"Você sente desconfiança e necessidade de se proteger quando faz transações financeiras com eles?"

"Isso mesmo!", ele exclamou, continuando a emitir mais julgamentos, enquanto eu escutava os sentimentos e necessidades por trás de cada um deles. Quando concentramos nossa atenção

nos sentimentos e necessidades das outras pessoas, percebemos nossa humanidade em comum. Quando escuto que ele está receoso e quer se proteger, reconheço que também tenho a necessidade de me proteger e que também sei como é sentir medo. Quando minha consciência se concentra nos sentimentos e necessidades de outro ser humano, enxergo a universalidade de nossa experiência. Tive um enorme conflito com o que se passava em sua cabeça, mas aprendi que gosto mais dos seres humanos se não ouço o que eles pensam. Especialmente com pessoas que têm esse tipo de pensamento, aprendi a apreciar a vida muito mais apenas escutando o que se passa em seu coração, e não caindo nas armadilhas do que está em sua cabeça.

Quando escutamos os sentimentos e necessidades da outra pessoa, reconhecemos nossa humanidade em comum.

Aquele homem continuou despejando sua tristeza e frustração. Antes que eu percebesse, ele já acabara com os judeus e passara para os negros. Ele estava cheio de sofrimento a respeito de uma série de assuntos. Depois de quase dez minutos que eu apenas escutei, ele parou: ele sentira que fora compreendido.

Então eu o deixei saber o que se passava dentro de mim:

EU — Sabe, quando você começou a falar, senti muita raiva, muita frustração, tristeza e desânimo, porque minhas experiências com os judeus foram muito diferentes das que você teve, e porque queria que você tivesse tido o tipo de experiências que eu tive. Você poderia me contar o que me ouviu dizer?

HOMEM — Olha, não estou dizendo que todos eles são...

EU Desculpe, espere um pouco, espere. Você poderia me contar o que me ouviu dizer?

HOMEM Do que você está falando?

EU Deixe-me repetir o que estou tentando dizer. Eu realmente gostaria que você apenas escutasse a dor que sinto quando ouço suas palavras. É realmente importante para mim que você escute isso. Eu estava dizendo que sinto uma profunda tristeza, porque minhas experiências com judeus foram muito diferentes. Eu apenas queria que você tivesse tido algumas experiências que fossem diferentes das que você descreveu. Poderia agora me contar o que você me ouviu dizer?

O que precisamos é que a outra pessoa escute verdadeiramente nosso sofrimento.

HOMEM Você está me dizendo que não tenho o direito de falar da maneira que falei.

EU Não, eu gostaria que você me entendesse de forma diferente. Eu realmente não quero culpar você. Não tenho nenhuma vontade de culpar você.

Minha intenção era desacelerar a conversa, porque em minha experiência, sempre que as pessoas ouvem qualquer grau de culpa, elas deixam de escutar nossa dor. Se aquele homem dissesse "Aquelas coisas que eu disse foram terríveis, foram comentários racistas", ele não teria escutado minha dor. Se as pessoas acharem que fizeram algo de errado, então elas não terão compreendido plenamente nossa dor.

As pessoas não escutam nossa dor quando acham que têm culpa de algo.

Eu não queria que ele ouvisse culpa, porque queria que soubesse o que havia acontecido no meu coração quando ele fez seu comentário. Culpar é fácil. As pessoas estão acostumadas a ouvir culpa; às vezes elas concordam com ela e se odeiam — o que não as impede de voltarem a se comportar da mesma maneira — e às vezes nos odeiam por chamá-las de racistas ou do que quer que seja — o que também não impede seu comportamento. Se sentimos a culpa entrando em sua mente, como senti na van, podemos precisar ir mais devagar, recuar e ouvir a dor delas um pouco mais.

Avançando em nosso próprio ritmo

Provavelmente, a parte mais importante do aprendizado de como viver o processo que estamos discutindo é avançarmos em nosso próprio ritmo. Podemos nos sentir estranhos ao nos desviarmos dos comportamentos habituais que nosso condicionamento tornou automáticos, mas se nossa intenção é viver a vida conscientemente em harmonia com nossos valores, então teremos de avançar em nosso próprio ritmo.

Um amigo meu, Sam Williams, escreveu os componentes básicos do processo num pequeno cartão que ele usava como "cola" no trabalho. Quando o chefe o confrontava, Sam parava, consultava o cartão em sua mão e dava a si mesmo um tempo para se lembrar de como responder. Quando perguntei se os colegas o estavam achando um pouco estranho, sempre olhando para sua mão e demorando tanto tempo para formar suas frases, Sam respondeu: "Na verdade, não demora tanto tempo assim, mas, mesmo que demorasse, ainda valeria a pena. Para mim, é importante saber que estou respondendo às pessoas da maneira que realmente desejo". Em casa, ele foi mais aberto e

explicou à esposa e aos filhos por que estava se dando ao trabalho de consultar o cartão. Sempre que havia uma discussão na família, ele sacava o cartão e demorava um tempo antes de responder. Depois de mais ou menos um mês, ele sentiu-se seguro o bastante para deixar o cartão de lado. Então, uma noite, ele e seu filho Scottie, de 4 anos, estavam tendo um conflito a respeito da televisão e as coisas não estavam indo bem. "Papai", disse Scottie com urgência, "pegue o cartão!"

Para aqueles de vocês que desejam aplicar a CNV, especialmente em situações desafiadoras de raiva, sugiro o exercício a seguir. Como já vimos, nossa raiva vem de julgamentos, rótulos e acusações a respeito do que as pessoas "deveriam" fazer e do que elas "merecem". Liste os julgamentos que flutuam com mais freqüência em sua cabeça, usando como ponto de partida a frase: "Não gosto de pessoas que são..." Reúna todos esses julgamentos negativos de sua cabeça e então pergunte a si mesmo: "Quando faço essa idéia a respeito de alguém, do que estou precisando e não estou obtendo?" Dessa maneira, você estará treinando estruturar o pensamento em termos de necessidades não-atendidas, e não de julgamentos de outras pessoas.

Pratique traduzir cada julgamento numa necessidade não-atendida.

A prática é essencial, porque a maioria de nós foi criada, se não nas ruas de Detroit, em algum lugar apenas ligeiramente menos violento. Julgar e culpar se tornou natural para nós. Para praticar a CNV, precisamos prosseguir devagar, pensar cuidadosamente antes de falar, e muitas vezes apenas respirar fundo e não falar nada. Tanto aprender o processo quanto aplicá-lo leva tempo.

Vá no seu ritmo.

RESUMO

Culpar e punir os outros são expressões superficiais de raiva. Se desejamos expressar plenamente nossa raiva, o primeiro passo é eximir a outra pessoa de qualquer responsabilidade por nossa raiva. Em vez disso, fazemos brilhar a luz da consciência sobre nossos próprios sentimentos e necessidades. Ao expressarmos nossas necessidades, é bem mais provável que elas sejam atendidas do que se julgarmos, culparmos ou punirmos os outros.

Os quatro passos para expressar a raiva são: (1) parar e respirar; (2) identificar nossos pensamentos que indicam julgamentos; (3) conectar-nos com nossas necessidades; e (4) expressar nossos sentimentos e necessidades não-atendidas. Às vezes, entre os passos 3 e 4, podemos escolher entrar em empatia com a outra pessoa, de modo que ela possa nos escutar melhor quando nos expressarmos no passo 4.

Precisamos avançar em nosso próprio ritmo tanto ao aprendermos quanto ao aplicarmos a CNV.

A CNV em ação

Um pai e um adolescente conversam sobre um assunto potencialmente fatal.

Nesse episódio, Carlos, de 15 anos, pegou o carro de Jorge, um amigo da família, sem permissão. Ele saiu para se divertir com os amigos e devolveu o carro intacto à garagem, onde sua falta não havia sido notada. Entretanto, depois disso, a filha de Jorge (Eva, de 14 anos), que também tinha participado do passeio, contou ao pai o que tinha acontecido. Jorge então

informou ao pai de Carlos, que agora está abordando o filho. O pai começou recentemente a praticar a CNV.

PAI Fiquei sabendo que você, a Eva e o Ricardo pegaram o carro do Jorge sem pedir permissão.

CARLOS Não, não pegamos!

PAI *(falando alto)* Não minta para mim; isso só piorará as coisas! *(Ele então se lembra de primeiro se conectar a seus próprios sentimentos e necessidades, para poder continuar conectado ao filho.)* Sente-se aí por um momento; preciso pensar. *(Olhando para dentro de si mesmo, ele vê quanto está com raiva e com medo. Ele está com raiva porque está dizendo para si mesmo: "Carlos deveria saber o que pode ou não pode fazer!" E: "Que mentiroso ele se tornou!" Ele está com medo, pensando em todas as conseqüências potenciais não apenas da ação de Carlos, mas de seu próprio erro de avaliação do que o filho poderia fazer. "Foi estúpido de minha parte presumir que ele sabia o que podia ou não podia fazer". "Alguém poderia ter morrido nessa brincadeira!" Ele cai em si: "Opa, preciso traduzir os rótulos* estúpido e mentiroso *em sentimentos e necessidades. Para* estúpido, *acho que o sentimento é a decepção comigo mesmo; eu gostaria de pensar que o conhecia melhor. E, quanto a* mentiroso, *estou com muito medo porque quero estar seguro de receber informações precisas para lidar com essa situação". Silêncio, enquanto ele pensa em como recomeçar a conversa.)* Carlos, você está com medo de ser castigado se me disser a verdade?

CARLOS É, você sempre pega tão pesado quando faço alguma coisa de que não gosta...

PAI Você está dizendo que gostaria de receber mais compreensão e um tratamento mais justo para o que você faz?

CARLOS Ah, claro! Até parece que vou receber um tratamento justo e compreensivo de você!

PAI *(silenciosamente, para si mesmo: "Rapaz, como fico com raiva quando ele diz isso! Ele não enxerga quanto me esforço? Eu realmente preciso de um pouco de respeito pelo quanto isso é difícil, e acho que também preciso que ele se importe um pouco pelo medo que estou sentindo".)* Está me parecendo que você acha que, não importa o que diga, você não será tratado com justiça.

CARLOS E você se importa de me tratar com justiça? Quando acontece alguma coisa, você só quer alguém para poder castigar. Além do mais, grande coisa! Mesmo que realmente tenhamos pego o carro, ninguém se machucou e o carro está de volta ao lugar onde estava. Quero dizer, isso não é nenhum crime.

PAI Você está com medo de que haverá conseqüências drásticas se você admitir ter pegado o carro e quer acreditar que será tratado com justiça?

CARLOS Sim.

PAI *(dando um tempo em silêncio, para a conexão se aprofundar)* O que eu posso fazer para que você acredite nisso?

CARLOS Prometa nunca mais me castigar.

PAI *(consciente de que o castigo não ajudará Carlos a desenvolver a consciência das possíveis conseqüências de seu comportamento, mas apenas contribuirá para maior dissociação e resistência, o pai expressa dispo-*

sição de concordar com o pedido de Carlos) Eu estaria disposto a esse acordo se você concordasse em continuar dialogando comigo. Isto é, conversarmos até que eu esteja convencido de que você tem consciência de todas as possíveis conseqüências de ter pegado aquele carro. Porém, no futuro, se acontecer de eu não ter certeza de que você enxerga o perigo em potencial daquilo em que está se metendo, eu ainda poderei usar a força — mas só para proteger você.

CARLOS Uau, maravilha! É ótimo saber que sou tão estúpido que você tem de usar a força para me proteger de mim mesmo!

PAI *(perdendo o contato com suas próprias necessidades, diz em silêncio: "Rapaz, há momentos em que eu poderia simplesmente matar o pirralho... Fico furioso quando ele diz coisas como essa! Realmente, não parece que ele se importa... Que diabos, do que estou precisando agora? Preciso saber, já que estou me esforçando tanto, que ele pelo menos se importa comigo". Gritando com raiva)* Sabe, Carlos, quando você diz coisas como essa, fico realmente furioso. Estou me esforçando muito para ficar de seu lado nessa situação, mas quando ouço coisas como essa... Olhe, preciso saber se você está sequer com vontade de continuar conversando comigo.

CARLOS Eu não ligo.

PAI Carlos, eu realmente quero escutá-lo, e não cair em meus velhos hábitos de culpá-lo e ameaçá-lo sempre que alguma coisa me aborrece. Mas, quando ouço você dizer coisas como "É ótimo saber que sou tão estúpido" no tom de voz que acabou de usar, é difícil me

controlar. Você poderia me ajudar nisso. Isto é, se você preferir que eu escute você em vez de culpá-lo e ameaçá-lo. Senão, suponho que minha outra opção seja apenas lidar com isso da maneira que estou acostumado a lidar com as coisas.

CARLOS E como seria isso?

PAI Bem, neste momento, acho que eu estaria dizendo: "Ei, você está de castigo por dois anos: sem televisão, sem carro, sem dinheiro, sem namoro, sem nada!"

CARLOS Bem, então acho que quero que você faça as coisas do jeito novo.

PAI *(com humor)* Estou contente de ver que seu senso de autopreservação ainda está intacto. Agora preciso que você me diga se está disposto a me dar um pouco de honestidade e vulnerabilidade.

CARLOS O que você quer dizer com "vulnerabilidade"?

PAI Significa que você me diz o que realmente está sentindo a respeito das coisas sobre as quais estamos conversando, e eu lhe digo o mesmo de minha parte. *(com voz firme)* Você está disposto?

CARLOS OK, vou tentar.

PAI *(com suspiro de alívio)* Obrigado. Estou grato por sua disposição de tentar. Eu lhe contei? O Jorge pôs a Eva de castigo por três meses. Ela não vai ter permissão de fazer nada. Como você se sente a respeito disso?

CARLOS Cara, que péssimo! Isso é tão injusto!

PAI Eu gostaria de ouvir seus reais sentimentos sobre isso.

CARLOS Eu lhe disse: é totalmente injusto!

PAI *(percebendo que Carlos não está em contato com o que ele está sentindo, decide tentar adivinhar)* Você está triste porque ela está tendo de pagar tão caro pelo erro que cometeu?

CARLOS Não, eu não quis dizer isso. Quero dizer, na verdade o erro não foi dela.

PAI Ah, então você está chateado porque ela está pagando por algo que originalmente foi idéia sua?

CARLOS Bem, sim, ela só fez o que eu disse a ela para fazer.

PAI Está me parecendo que você está um tanto magoado por dentro, vendo que tipo de efeito sua decisão teve para a Eva.

CARLOS Mais ou menos isso.

PAI Carlinhos, eu realmente preciso saber se você está pronto para perceber que suas ações têm conseqüências.

CARLOS Bem, eu não pensei no que poderia dar errado. Sim, acho que realmente pisei feio na bola.

PAI Prefiro que você veja a coisa como algo que você fez que não saiu do jeito que queria. E eu ainda preciso ter certeza de que você tem consciência das conseqüências. Você poderia me dizer o que está sentindo nesse momento a respeito do que fez?

CARLOS Eu me sinto realmente estúpido, pai... Eu não queria magoar ninguém.

PAI *(traduzindo em sentimentos e necessidades os julgamentos que Carlos faz de si mesmo)* Então você está triste e arrependido do que fez, porque gostaria que as pessoas confiassem que você não magoaria ninguém?

CARLOS Sim, eu não queria causar tantos problemas. Eu simplesmente não pensei nisso.

PAI Você está dizendo que gostaria de ter pensado mais a respeito e tido uma idéia mais clara antes de agir?

CARLOS *(refletindo)* Sim...

PAI Bem, é reconfortante para mim ouvir isso, e, para que as coisas fiquem bem de verdade com o Jorge, eu gostaria que você fosse falar com ele e lhe dissesse o que você acabou de me dizer. Você estaria disposto a fazer isso?

CARLOS Mas, pai, isso é de dar medo! Ele vai ficar uma fera!

PAI Sim, é provável que fique. Essa é uma das conseqüências. Você está disposto a ter responsabilidade por seus atos? Eu gosto do Jorge, quero que ele continue sendo meu amigo, e aposto que você gostaria de manter sua amizade com Eva. Não é verdade?

CARLOS Ela é uma de minhas melhores amigas.

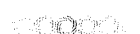
PAI Então, vamos lá vê-los?

CARLOS *(com medo e relutância)* Bem... OK. Sim, acho que sim.

PAI Você está com medo e precisando saber se estará seguro se for lá falar com ele?

CARLOS Sim.

PAI Iremos juntos. Estarei lá por você e com você. Estou realmente orgulhoso de você por estar disposto a isso.



11. *O uso da força para proteger*



QUANDO O USO DA FORÇA É INEVITÁVEL

Quando duas partes em disputa tiveram cada uma a oportunidade de expressar plenamente o que estão observando, sentindo, precisando e pedindo, e quando cada uma entrou em empatia com a outra, geralmente se pode chegar a uma solução que atenda às necessidades de ambos os lados. No mínimo, os dois lados podem concordar de boa vontade em discordar.

Em algumas situações, porém, a oportunidade para um diálogo desses pode não existir, e o uso da força pode ser necessário para proteger a vida ou os direitos individuais. Por exemplo, a outra parte pode não estar disposta a se comunicar, ou algum perigo iminente pode não dar tempo para que essa comunicação se faça. Nessas situações, pode ser que precisemos recorrer à força. Se o fizermos, a CNV requer que diferenciemos entre o uso protetor e o uso punitivo da força.

O PENSAMENTO POR TRÁS DO USO DA FORÇA

A intenção por trás do uso protetor da força é evitar danos ou injustiças. A intenção por trás do uso punitivo da força é fazer que as pessoas sofram por seus atos percebidos como inadequados. Quando agarramos uma criança que está correndo na rua para impedir que ela se machuque, estamos aplicando a força protetora. O uso da força punitiva, por outro lado, poderia envolver um ataque físico ou psicológico, como espancar a criança ou dar-lhe uma reprimenda como: "Como você pôde ser tão estúpida? Você deveria ter vergonha de si mesma!"

Quando praticamos o uso protetor da força, estamos nos concentrando na vida ou nos direitos que desejamos proteger, sem julgarmos nem a pessoa, nem o comportamento. Não culpamos nem condenamos a criança que corre para a rua; nosso pensamento é dirigido apenas a protegê-la do perigo. (A respeito da aplicação desse tipo de força em conflitos sociais e políticos, veja o livro de Robert Irwin, *Nonviolent social defense*.) A premissa por trás do uso protetor da força é que algumas pessoas se comportam de maneira prejudicial a si mesmas e aos outros, devido a algum tipo de ignorância. Assim, o processo corretivo é voltado para educar, não para punir. A ignorância inclui: (a) uma falta de consciência das conseqüências de nossas ações; (b) uma incapacidade de perceber como nossas necessidades podem ser atendidas sem prejudicar os outros; (c) a crença de que temos o "direito" de punir ou ferir os outros porque eles "merecem"; e (d) pensamentos delirantes que envolvem, por exemplo, ouvir uma "voz" que nos instrui a matar alguém.

A intenção por trás do uso da força como proteção é apenas, como o nome indica, proteger — não é punir, culpar ou condenar.

Ações punitivas, por outro lado, baseiam-se na premissa de que as pessoas fazem coisas ruins porque são más, e de que para corrigir a situação, é preciso fazer que elas se arrependam. Sua "correção" é efetuada através de ações punitivas idealizadas para fazê-las: (1) sofrerem o bastante para perceberem quanto suas ações são erradas; (2) arrependerem-se; e (3) mudarem. Na prática, porém, é mais provável que em vez de gerarem arrependimento e aprendizado, ações punitivas produzam ressentimento e hostilidade, e que alimentem a resistência ao próprio comportamento que estamos buscando.

TIPOS DE FORÇA PUNITIVA

O castigo físico, como bater nas pessoas, é um exemplo de uso punitivo da força. Descobri que o assunto do castigo corporal provoca fortes sentimentos entre os pais. Alguns defendem obstinadamente a prática, citando a Bíblia: "'Quem poupa a vara odeia seu filho! É porque os pais não batem mais nos filhos que a delinqüência é hoje tão avassaladora". Eles estão convencidos de que bater em nossas crianças demonstra que as amamos porque estabelece limites claros. Outros pais igualmente insistem que bater em crianças demonstra falta de amor e é ineficaz, pois ensina às crianças que, quando não restar outra alternativa, sempre poderemos recorrer à violência física.

Minha preocupação pessoal é que o medo que as crianças têm do castigo físico possa obscurecer sua consciência da compaixão que existe por trás das exigências dos pais. Estes comumente me dizem que "têm de" usar força punitiva, porque não vêem outra maneira de influenciar os filhos a fazerem "o que é bom para eles". Reforçam suas opiniões com histórias de crianças que expressam estar contentes por "verem a luz" depois de terem sido punidas. Tendo criado quatro filhos, sinto profunda

O medo do castigo corporal obscurece nas crianças a consciência da compaixão subjacente às exigências dos pais.

empatia com os pais no que diz respeito aos desafios diários que enfrentam para educar os filhos e mantê-los em segurança. Entretanto, isso não diminui minha preocupação com o uso de castigos físicos.

Em primeiro lugar, fico imaginando se as pessoas que proclamam o sucesso desse tipo de punição têm consciência dos inúmeros casos de crianças que se voltam contra o que poderia ser bom para elas, simplesmente por escolherem lutar contra a coerção, em vez de sucumbirem a ela. Em segundo lugar, o sucesso aparente do castigo físico em influenciar uma criança não significa que outros métodos não pudessem ter funcionado igualmente bem. Finalmente, compartilho das preocupações de muitos pais a respeito das conseqüências sociais de se empregar o castigo físico. Quando os pais escolhem usar a força, podem ganhar a batalha de obrigar as crianças a fazer o que eles querem, mas, nesse processo, não estarão perpetuando uma norma social que justifica a violência como meio de resolver diferenças?

Além do castigo físico, outras formas de uso da força podem ser consideradas punitivas. Uma delas é o uso da culpa para desacreditar outra pessoa: por exemplo, um pai pode rotular o filho como "errado", "egoísta" ou "imaturo" quando ele não se comporta de determinada maneira. Outra forma de força punitiva é a retirada de alguns meios de gratificação, como quando os pais cortam a mesada ou a permissão para sair. Nesse tipo de punição, a retirada da afeição ou do respeito é uma das ameaças mais poderosas de todas.

As punições também incluem colocar rótulos que expressam julgamentos e retirar privilégios.

Os custos da punição

Quando nos submetemos a fazer alguma coisa apenas com o propósito de evitar uma punição, nossa atenção é desviada do valor da própria ação. Em vez disso, estamos nos concentrando nas conseqüências que podem acontecer se deixarmos de agir daquela maneira. Se o desempenho de um trabalhador é guiado pelo medo da punição, o serviço é feito, mas o moral é afetado; mais cedo ou mais tarde, a produtividade diminuirá. A auto-estima também diminui quando a força punitiva é utilizada. Se as crianças escovam os dentes porque sentem vergonha e medo do ridículo, sua saúde bucal pode melhorar, mas seu respeito por si mesmas ganhará cáries. Além disso, como todos sabemos, punições custam muito em termos de boa vontade. Quanto mais formos vistos como agentes de punição, mais difícil será para os outros responderem compassivamente a nossas necessidades.

Quando temos medo de ser punidos, concentramo-nos nas conseqüências, não em nossos próprios valores.

O medo da punição diminui a auto-estima e a boa vontade.

Eu estava visitando um amigo, diretor de escola, em seu escritório, quando ele percebeu pela janela um menino grande batendo em outro menor. "Com licença", ele disse, saltou e correu para o pátio. Agarrando o aluno maior, ele lhe deu um tapa e o repreendeu: "Isso lhe ensinará a não bater em pessoas menores!" Quando o diretor voltou para dentro, observei: "Não acho que você tenha ensinado àquela criança o que você pensou que estava ensinando. Suspeito que, em vez disso, o que você lhe ensinou foi a não bater em pessoas menores do que ele quando alguém maior — como o diretor — pode estar olhando!

Se você fez alguma coisa, parece-me que foi reforçar a noção de que a maneira de obter o que você quer de alguém é batendo nessa pessoa".

Em situações como essa, recomendo em primeiro lugar entrar em empatia com a criança que está se comportando de forma violenta. Por exemplo, se visse uma criança bater em outra depois de ser xingada por esta, eu poderia verbalizar minha empatia: "Você está com raiva porque gostaria de ser tratado com mais respeito?". Se eu tivesse deduzido corretamente e a criança confirmasse que era verdade, eu continuaria então expressando meus próprios sentimentos, necessidades e pedidos nessa situação, sem insinuar nenhuma culpa: "Estou triste porque gostaria que nós encontrássemos maneiras de obter respeito que não tornem as pessoas nossas inimigas. Gostaria que você me dissesse se estaria disposto a explorar comigo algumas outras maneiras de obter o respeito que você deseja".

Duas perguntas que revelam as limitações da punição

Duas perguntas nos ajudam a enxergar por que é improvável que obtenhamos o que queremos se usarmos a punição para mudar o comportamento das pessoas. A primeira pergunta é: "O que eu quero que essa pessoa faça que seja diferente do que ela está fazendo agora?" Se fizermos apenas essa primeira pergunta, a punição pode parecer eficaz, porque a ameaça ou o exercício da força punitiva pode muito bem influenciar o comportamento da pessoa. Entretanto, com a segunda pergunta se torna evidente que não é provável que a punição funcione: "Quais quero que sejam as razões dessa pessoa para fazer o que estou pedindo?"

Raramente nos preocupamos com a segunda pergunta, mas, quando o fazemos, logo percebemos que a punição e a recompensa interferem na capacidade das pessoas de fazerem as coisas pelos motivos que gostaríamos que elas tivessem. Acredito que é decisivo termos consciência da importância das razões das pessoas para se comportarem como pedimos. Por exemplo, se desejamos que as crianças limpem o quarto por gostar de ordem, e não para agradar aos pais, culpar ou punir obviamente não seriam estratégias eficazes. Muitas vezes, as crianças limpam o quarto motivadas pela obediência à autoridade ("porque mamãe disse para eu fazer isso"), pelo desejo de evitar uma punição ou por medo de aborrecerem os pais ou de serem rejeitadas por eles. A CNV, entretanto, estimula um nível de desenvolvimento ético baseado na autonomia e na interdependência, pelo qual reconhecemos a responsabilidade por nossas próprias ações e temos consciência de que nosso próprio bem-estar e o dos outros são uma coisa só.

Pergunta 1: O que eu quero que essa pessoa faça?

Pergunta 2: Que motivos desejo que essa pessoa tenha para fazê-lo?

O uso protetor da força nas escolas

Gostaria de descrever como alguns estudantes e eu usamos a força protetora para trazer à ordem uma situação caótica numa escola especial. Essa escola foi idealizada para alunos que haviam tomado bomba ou sido expulsos de salas de aula convencionais. A administração e eu esperávamos poder demonstrar que uma escola baseada nos princípios da CNV seria capaz de sensibilizar esses estudantes. Minha tarefa era treinar os professores na CNV e servir como consultor pelo resto do ano. Com apenas quatro dias para preparar os professores, não consegui esclarecer suficientemente a diferença entre a CNV e a permissi-

vidade. Como resultado, alguns professores estavam ignorando situações de conflito e de comportamento perturbador, em vez de intervirem nessas situações. Acuados por um pandemônio crescente, os administradores estavam prestes a fechar a escola.

Quando pedi para falar com os estudantes que mais haviam contribuído para a turbulência, o diretor selecionou oito garotos, com idades entre 11 e 14 anos, para se reunirem comigo. Seguem-se alguns trechos do diálogo que tive com os alunos:

EU — *(expressando meus sentimentos e necessidades, sem fazer perguntas de sondagem)* Estou muito aborrecido com os relatos dos professores de que as coisas estão ficando fora de controle em muitas das aulas. Eu gostaria muito que essa escola tivesse sucesso. Tenho esperança de que vocês possam me ajudar a entender quais são os problemas e o que pode ser feito a respeito deles.

GUILHERME — Os professores dessa escola são uns idiotas, cara!

EU — Você está dizendo, Guilherme, que está revoltado com os professores e deseja que eles mudem algumas das coisas que fazem?

GUILHERME — Não, cara, eles são uns idiotas porque simplesmente ficam parados e não fazem nada.

EU — Você quer dizer que está aborrecido porque quer que eles atuem mais quando aparecem problemas. *(Essa é uma segunda tentativa de captar os sentimentos e necessidades.)*

GUILHERME — É isso aí, cara. Não importa o que qualquer um faça, eles só ficam parados ali sorrindo como uns idiotas.

EU — Você poderia me dar um exemplo de como os professores não fazem nada?

GUILHERME — Fácil. Essa manhã mesmo, um carinha entrou na sala levando uma garrafa de uísque no bolso da frente das calças. Todos viram aquilo; a professora também viu, mas fez de conta que não.

EU — Está me parecendo, então, que você não tem respeito pelos professores quando eles apenas ficam parados sem fazer nada. *(Essa foi uma tentativa de entender mais.)*

GUILHERME — Claro.

EU — Estou desapontado, pois quero que eles sejam capazes de resolver as coisas com os alunos, mas está parecendo que não fui capaz de mostrar a eles o que quis dizer.

A discussão então se voltou para um problema particularmente urgente, o dos alunos que não queriam estudar e estavam perturbando os que queriam.

EU — Estou ansioso para tentar resolver esse problema, porque os professores estão me dizendo que isso é o que mais os incomoda. Eu gostaria que vocês me contassem quaisquer idéias que você tivessem.

JOÃO — O professor deveria usar um ratã *(bastão coberto de couro que era carregado por alguns diretores de escola em Saint Louis para ministrar castigos corporais).*

EU — Então você está dizendo, João, que quer que os professores batam nos alunos quando eles perturbarem os outros.

JOÃO — Essa é a única maneira de os alunos pararem de se comportar como idiotas.

EU — Então você duvida que qualquer outro meio possa funcionar. *(Ainda tentando captar os sentimentos de João.)*

JOÃO — *(balança a cabeça em concordância.)*

EU — Sinto-me desestimulado se essa é a única maneira. Detesto essa maneira de resolver as coisas e quero descobrir outras.

PEDRO — Por quê?

EU — Por várias razões. Por exemplo, se eu fizer vocês pararem de aprontar na escola usando o ratã, gostaria que vocês me dissessem o que acontece se três ou quatro de vocês em quem eu tiver batido na aula estiverem perto do meu carro na hora em que eu for para casa?

PEDRO — *(sorrindo)* Aí é melhor ter um bastão bem grande, cara!

EU — *(sentindo estar certo de que compreendi a mensagem de Pedro e de que ele sabia disso, continuo, sem parafraseá-lo)* Foi o que eu quis dizer. Gostaria que você visse que estou preocupado com essa maneira de resolver as coisas. Sou distraído demais para me lembrar de sempre carregar um bastão bem grande, e, mesmo que eu me lembrasse, detestaria acertar alguém com ele.

PEDRO — Você poderia chutar o imbecil para fora da escola.

EU — Você está sugerindo, Pedro, que gostaria que nós suspendêssemos ou expulsássemos os garotos da escola?

PEDRO — Sim.

EU — Também não gosto dessa idéia. Quero mostrar que existem outras maneiras de resolvermos as diferenças na escola, sem termos de expulsar as pessoas. Eu me sentiria um fracassado se isso fosse o melhor que pudéssemos fazer.

GUILHERME — Se um carinha não está fazendo nada de útil, como é que você não pode colocá-lo numa sala de não fazer nada?

EU — Você está sugerindo, Will, que gostaria que tivéssemos uma sala para onde mandar as pessoas se elas perturbassem os outros alunos?

GUILHERME — É isso mesmo. Não adianta elas ficarem na sala de aula, se não estão fazendo nada de útil.

EU — Fiquei muito interessado nessa idéia. Gostaria de ouvir como você acha que uma sala dessas poderia funcionar.

GUILHERME — Às vezes você vem para a escola e simplesmente sente vontade de zoar; você não tem vontade de fazer nada de útil. Então, simplesmente teríamos uma sala onde os alunos ficariam até terem vontade de fazer alguma coisa.

EU — Estou entendendo o que você quer dizer, mas estou prevendo que o professor ficará preocupado em saber se os alunos irão de livre vontade para a sala de não fazer nada.

GUILHERME — *(confiante)* Eles irão.

Eu disse que achava que o plano poderia funcionar se pudéssemos mostrar que o objetivo não era punir, mas oferecer um lugar aonde ir para aqueles que não estavam com vontade de estudar, ao mesmo tempo que daríamos àqueles que quisessem estudar uma chance de fazê-lo. Também sugeri que uma sala de não fazer nada teria mais chances de sucesso se as pessoas soubessem que fora uma idéia dos próprios alunos, e não um decreto dos professores.

Estabeleceu-se uma sala de não fazer nada para os alunos que estivessem aborrecidos e não tivessem vontade de fazer os trabalhos da escola, ou cujo comportamento estivesse impedindo os outros de aprender. Às vezes, os alunos pediam para ir; às vezes os professores pediam que os alunos fossem. Colocamos a professora

mais bem adaptada à CNV na sala de não fazer nada, onde ela teve algumas conversas muito produtivas com os garotos que foram para lá. Esse arranjo teve um imenso sucesso na restauração da ordem na escola, porque os alunos que o idealizaram tornaram sua finalidade clara para seus colegas: proteger os direitos dos alunos que queriam aprender. Usamos o diálogo com os alunos para demonstrar aos professores que havia outros meios de resolver conflitos, além de ignorar o conflito ou usar a força punitiva.

Resumo

Em situações em que não há uma oportunidade de comunicação, como naquelas em que há perigo iminente, podemos precisar recorrer à força como meio de proteção. A intenção por trás do uso protetor da força para proteção é evitar danos ou injustiças, e nunca punir ou fazer que as pessoas sofram, se arrependam ou mudem. O uso punitivo da força tende a gerar hostilidades e reforçar a resistência ao próprio comportamento que buscamos obter. A punição diminui a boa vontade e a auto-estima, e desvia nossa atenção do valor intrínseco de uma ação para suas conseqüências externas. Culpar e punir não contribuem para as motivações que gostaríamos de inspirar nos outros.

A humanidade
Tem dormido
— E ainda dorme —
Embalada pelas
Limitadas alegrias
De seus amores restritos.

TEILHARD DE CHARDIN, TEÓLOGO



12. *Libertando-nos e aconselhando os outros*



Libertando-nos de velhos condicionamentos

Todos nós aprendemos coisas que nos limitam como seres humanos — seja de pais bem-intencionados, de professores, de religiosos ou de outras pessoas. Passado adiante através de gerações, até de séculos, muito desse aprendizado cultural destrutivo está tão enraizado em nossa vida que nem temos mais consciência dele. Num de seus números, o comediante Buddy Hackett, criado comendo a comida pesada da mãe, afirmou que até ter entrado para o Exército nunca tinha percebido que era possível deixar a mesa sem sentir azia. Da mesma maneira, a dor ocasionada por condicionamentos culturais nocivos é uma parte tão integrante de nossa vida que não conseguimos mais perceber sua presença. É preciso muita energia e consciência para reconhecer esse aprendizado destrutivo e transformá-lo em pensamentos e atitudes que valorizam e servem a própositos da vida.

Isso requer uma competência diferenciada para lidar com as necessidades e a capacidade de entrar em contato com nós mesmos; ambas as coisas são difíceis para as pessoas de nossa cultura. Não só nunca fomos educados para compreender nossas necessidades, como somos freqüentemente expostos a uma formação cultural que bloqueia ativamente essa nossa consciência. Como mencionei antes, herdamos uma linguagem que serviu a reis e a elites poderosas em sociedades baseadas na dominação. As massas foram desencorajadas de desenvolver a consciência de suas próprias necessidades; ao contrário, foram educadas para serem dóceis e subservientes à autoridade. Nossa cultura implica que as necessidades são negativas e destrutivas; a palavra *necessitada*, quando aplicada a uma pessoa, sugere que ela é inadequada ou imatura. Quando as pessoas expressam suas necessidades, freqüentemente são rotuladas de "egoístas", e o uso do pronome pessoal "eu" muitas vezes é considerado um sinal de egoísmo ou de carência.

Ao nos encorajar a separar a observação da avaliação, a reconhecer os pensamentos e necessidades que dão forma a nossos sentimentos e a expressar nossos pedidos em linguagem clara e proativa, a CNV aumenta nossa consciência do condicionamento cultural que nos influencia em qualquer instante. E trazer esse condicionamento à luz da consciência é um passo fundamental para quebrar seu domínio sobre nós.

Podemos nos libertar do condicionamento cultural.

RESOLVENDO CONFLITOS INTERIORES

Podemos aplicar a CNV para resolver os conflitos interiores que freqüentemente resultam em depressão. No livro *Revolution in psychiatry*, Ernest Becker atribui a depressão a "alternativas cognitivamente reprimidas". Isso significa que, quando transcorre dentro de nós um diálogo impregnado de julgamentos, nos tornamos alienados daquilo que precisamos, por isso, impedidos de agir para atender a essas necessidades. A depressão é indicativa de um estado de alienação de nossas necessidades.

Uma mulher que estudava a CNV estava sofrendo de um surto profundo de depressão. Ela foi solicitada a identificar as vozes dentro de si quando se sentia mais deprimida e a escrevê-las na forma de diálogo, como se essas vozes estivessem falando uma com a outra. As duas primeiras linhas de seu diálogo foram:

VOZ 1 *(a "profissional")* Eu deveria fazer algo mais por minha vida. Estou desperdiçando minha educação e meus talentos.

VOZ 2 *(a "mãe responsável")* Você não está sendo realista. Você é mãe de dois filhos e não consegue nem dar conta *dessa* responsabilidade; então, como pode dar conta de qualquer outra coisa?

Observe como essas mensagens interiores estão infestadas de termos e expressões que denotam julgamento, como *deveria*, *desperdiçando minha educação e meus talentos* e *não consegue dar conta*. Variações desse diálogo ocorreram durante meses na cabeça daquela mulher. Ela então foi solicitada a imaginar a voz da "profissional" tomando uma "pílula de CNV" para reformular sua mensagem da seguinte forma: "Quando acontece (a), sinto-me (b), porque preciso de (c). Portanto, agora eu gostaria de (d)".

Mais tarde, ela substituiu o "Eu deveria fazer algo mais com minha vida. Estou desperdiçando minha educação e meu talen-

to" por "*Quando* passo tanto tempo em casa com meus filhos sem exercer minha profissão, *sinto-me* deprimida e desestimulada, porque *preciso* da realização que outrora tive em meu trabalho. *Portanto, agora gostaria de* encontrar um emprego de meio expediente em minha profissão".

Aí foi a vez de a voz da "mãe responsável" passar pelo mesmo processo. Suas frases iniciais — "Você não está sendo realista. Você é mãe de dois filhos e não consegue nem dar conta *dessa* responsabilidade; então, como pode dar conta de qualquer outra coisa?" — foram transformadas em: "*Quando* me imagino indo trabalhar, *sinto-me* amedrontada, porque *preciso* ter certeza de que as crianças estarão sendo bem cuidadas. *Portanto, agora eu gostaria de* planejar um meio de proporcionar cuidados de qualidade para meus filhos enquanto trabalho e de encontrar tempo suficiente para ficar com as crianças quando eu não estiver cansada".

Essa mulher sentiu um imenso alívio assim que traduziu suas mensagens interiores para a CNV. Ela conseguiu penetrar por trás das mensagens alienantes que estava repetindo e oferecer empatia a si mesma. Embora ainda fosse enfrentar desafios práticos, como garantir cuidados de qualidade para os filhos e o apoio do marido, ela não estava mais sujeita ao diálogo interior cheio de julgamentos que a impediam de ter consciência de suas próprias necessidades.

Se formos capazes de escutar nossos próprios sentimentos e necessidades e de entrar em empatia com eles, poderemos nos libertar da depressão.

CUIDANDO DE NOSSO MEIO INTERNO

Quando estamos enredados em pensamentos de crítica, culpa ou raiva, é difícil estabelecer um meio interno saudável

para nós mesmos. A CNV nos ajuda a criar um estado mental mais pacífico, ao nos encorajar a nos concentrarmos naquilo que verdadeiramente desejamos, em vez de naquilo que está errado com os outros ou com nós mesmos.

Uma participante de uma oficina de três dias na CNV relatou profunda transformação pessoal. Um de seus objetivos no seminário era cuidar melhor de si mesma, mas ela acordou ao romper da segunda manhã com a pior dor de cabeça de que podia se lembrar de ter tido recentemente. "Normalmente, a primeira coisa que eu faria seria analisar o que eu havia feito de errado. Será que eu comi algo que não devia? Deixei o estresse tomar conta de mim? Fiz isso, deixei de fazer aquilo? Mas, já que eu estava aprendendo a usar a CNV para cuidar melhor de mim mesma, em vez disso perguntei: 'O que preciso fazer por mim mesma nesse momento a respeito dessa dor de cabeça?'"

Concentre-se no que deseja, não no que deu errado.

"Sentei na cama e fiz massagens muito lentas na nuca, depois me levantei e fiz outras coisas para cuidar de mim naquele exato momento, em vez de me maltratar. Minha dor de cabeça diminuiu a tal ponto que fui capaz de atravessar todo aquele dia de seminário. Essa foi uma transformação muito, muito grande para mim. O que compreendi quando entrei em empatia com a dor de cabeça foi que eu não havia me dado atenção suficiente no dia anterior, e a dor de cabeça era uma maneira de me dizer isso: 'Preciso de mais atenção!' Acabei me dando a atenção de que precisava e consegui então participar do seminário. Tive dores de cabeça por toda a minha vida, e esse foi um ponto de mutação dos mais notáveis para mim."

Em outro seminário, um participante me perguntou como a CNV poderia ser utilizada para nos libertar das mensagens que

provocam raiva quando estamos dirigindo em vias expressas. Aquele era um assunto familiar para mim! Durante anos, eu precisei viajar de carro pelos Estados Unidos, a trabalho, e ficava esgotado pelas mensagens incitando a violência que me passavam pela cabeça. Todos os que não dirigiam segundo os meus parâmetros eram arquiinimigos, vilões. Os pensamentos fervilhavam na minha mente: "Que diabo de problema tem esse cara!? Será que ele nem olha por onde está dirigindo?" Nesse estado mental, tudo que eu queria era punir o outro motorista, e, já que não podia fazer isso, a raiva se alojava em meu corpo e cobrava seu preço.

Acabei aprendendo a traduzir meus julgamentos em sentimentos e necessidades e a oferecer empatia a mim mesmo: "Rapaz, fico petrificado de medo quando as pessoas dirigem dessa maneira; eu realmente gostaria que eles percebessem quanto é perigoso o que estão fazendo!" Uau! Fiquei impressionado de perceber como eu podia criar uma situação menos estressante para mim mesmo, simplesmente tomando consciência do que estava sentindo e precisando, em vez de culpar os outros.

Desarme o estresse escutando seus próprios sentimentos e necessidades.

Mais tarde, decidi praticar a empatia em relação aos outros motoristas e fui recompensado com uma primeira experiência gratificante. Fiquei preso atrás de um carro que ia muito abaixo do limite de velocidade e ainda desacelerava em cada cruzamento. Soltando fumaça e resmungando "isso não é jeito de dirigir", percebi o estresse que estava causando a mim mesmo e voltei meu pensamento para o que o outro motorista poderia estar sentindo e necessitando. Percebi que a pessoa estava perdida, sentindo-se confusa e desejando que aqueles que estavam atrás dela tivessem alguma paciência. Quando a estrada se alargou o suficiente para eu ultrapassar, vi que o outro motorista era uma mulher perto dos 80 anos com expressão de terror no rosto. Fiquei feliz por minha tentativa de empatia ter me impedido de buzinar ou empregar minha tática habitual de demonstrar meu descontentamento com as pessoas cuja forma de dirigir me aborrecia.

Desarme o estresse estabelecendo empatia com os outros.

SUBSTITUINDO DIAGNÓSTICOS COM A CNV

Muitos anos atrás, depois de ter investido nove anos de minha vida na formação e certificação necessárias para me qualificar como psicoterapeuta, deparei com um diálogo entre o filósofo israelense Martin Buber e o psicólogo americano Carl Rogers, em que Buber questionava se era possível praticar psicoterapia no papel de psicoterapeuta. Buber estava visitando os Estados Unidos na ocasião e tinha sido convidado, juntamente com Carl Rogers, a participar de uma discussão num hospital psiquiátrico, para um grupo de profissionais de saúde mental.

Nesse diálogo, Buber postulava que o crescimento pessoal ocorre por meio do encontro de dois indivíduos que se expressam de forma vulnerável e autêntica no que ele chamou de "relação eu–tu". Ele não acreditava ser provável que existisse esse tipo de relacionamento quando as pessoas se encontravam nos papéis de terapeuta e paciente. Rogers concordava que a autenticidade era um pré-requisito para o crescimento, mas sustentava que terapeutas esclarecidos poderiam optar por transcender seu próprio papel e ter um autêntico encontro com os pacientes.

Buber era cético. Ele era da opinião de que, mesmo que os profissionais estivessem dispostos e fossem capazes de se relacionar com os pacientes de forma autêntica, tais encontros seriam impossíveis enquanto os pacientes continuassem a se ver como pacientes e a seus psicoterapeutas como psicoterapeutas. Ele observou que o próprio processo de marcar horários para se encontrar com alguém em seu consultório e pagar honorários para ser "consertado" reduzia a probabilidade de que um relacionamento autêntico se desenvolvesse entre duas pessoas.

Esse diálogo lançou luz sobre a própria ambivalência que eu tivera durante muito tempo com relação ao distanciamento clínico — uma regra sacrossanta na terapia psicanalítica que me fora ensinada. Normalmente, trazer os próprios sentimentos e necessidades para a psicoterapia era considerado um sinal patológico por parte do terapeuta. Psicoterapeutas competentes deveriam ficar de fora do processo da terapia e funcionar apenas como um espelho, no qual os pacientes deveriam projetar suas transferências, que então deveriam ser trabalhadas com a ajuda do psicoterapeuta. Eu compreendia a teoria por trás de se manter os processos interiores do psicoterapeuta fora da terapia e de se proteger contra o perigo de abordar conflitos interiores à custa do paciente. Entretanto, eu sempre me sentira desconfortável ao manter a distância emocional necessária e, ainda por cima, acreditava nas vantagens de trazer a mim mesmo para dentro do processo.

Assim, comecei a experimentar substituir a linguagem clínica por aquela da CNV. Em vez de interpretar o que meus pacientes estavam dizendo de acordo com as teorias de personalidade que eu havia estudado, tornei-me presente às suas palavras e escutei com empatia. Em vez de diagnosticá-los, revelei o que estava acontecendo dentro de mim mesmo. No início, isso foi

assustador. Fiquei preocupado com a reação dos colegas à autenticidade com a qual eu estava entrando no diálogo com os pacientes. Entretanto, os resultados foram tão gratificantes, tanto para os pacientes quanto para mim mesmo, que logo superei toda a hesitação. Desde 1963, o conceito de trazer a si mesmo integralmente para a relação paciente–terapeuta deixou de ser herético, mas, quando comecei a trabalhar dessa maneira, recebi muitos convites para falar a grupos de psicoterapeutas que me desafiavam a demonstrar esse novo papel.

Em vez de interpretar os clientes, estabeleci empatia com eles; em vez de diagnosticá-los, expus-me.

Uma vez, fui solicitado por um grande número de profissionais de saúde mental, reunidos num hospital psiquiátrico estadual, a demonstrar como a CNV poderia ajudar no aconselhamento de pessoas em sofrimento. Depois de minha apresentação de uma hora, solicitaram que eu entrevistasse uma paciente e desse uma avaliação e recomendação de tratamento. Conversei com a mãe de três filhos, de 29 anos, por cerca de meia hora. Depois que ela deixou o recinto, a equipe responsável por seus cuidados expôs suas questões: "Dr. Rosenberg", começou seu psiquiatra, "por favor, faça um diagnóstico diferencial. Em sua opinião, essa mulher está manifestando uma reação esquizofrênica ou esse é um caso de psicose induzida por drogas?"

Respondi que não me sentia à vontade com essas perguntas. Mesmo quando trabalhava num hospital psiquiátrico, durante meu treinamento, nunca tive certeza de como encaixar as pessoas nas classificações diagnósticas. Desde então, eu havia lido pesquisas que indicavam uma falta de concordância entre psiquiatras e psicólogos com relação a esses termos. Os relatos

concluíam que o diagnóstico de pacientes em hospitais psiquiátricos dependia mais de qual escola o psiquiatra havia freqüentado do que das características dos pacientes.

Eu relutaria em aplicar esses termos, continuei, mesmo que houvesse um uso consistente, porque não conseguia ver como eles poderiam beneficiar os pacientes. Na medicina alopática, identificar precisamente o processo patológico que criou a doença muitas vezes dá uma direção clara ao tratamento, mas eu não percebia essa mesma relação no campo que chamamos de saúde mental. Em minha experiência, em reuniões para a discussão de casos em hospitais, a equipe gastava a maior parte do tempo deliberando a respeito do diagnóstico. Quando o tempo disponível ameaçava se esgotar, o psiquiatra responsável pelo caso poderia solicitar aos demais que o ajudassem a elaborar um plano de tratamento. Com freqüência, essa solicitação era ignorada, em favor de mais discussão acerca do diagnóstico.

Expliquei ao psiquiatra que, em vez de pensar em termos do que há de errado com um paciente, a CNV me estimula a fazer a mim mesmo as seguintes perguntas: "O que essa pessoa está sentindo? Do que ela precisa? Como estou me sentindo em relação a essa pessoa, e que necessidades estão por trás desses sentimentos? Que ação ou decisão eu pediria a essa pessoa para tomar, acreditando que isso a faria viver mais feliz?" Uma vez que nossas respostas a essas perguntas revelariam muito de nós mesmos e de nossos valores, nos sentiríamos muito mais vulneráveis do que se fôssemos simplesmente diagnosticar a outra pessoa.

Em outra ocasião, fui chamado a demonstrar como a CNV poderia ser ensinada a pessoas diagnosticadas como esquizofrênicas crônicas. Com cerca de oitenta psicólogos, psiquiatras, assistentes sociais e enfermeiros assistindo, quinze pacientes assim

diagnosticados foram reunidos no palco. Quando me apresentei e expliquei a finalidade da CNV, um dos pacientes expressou uma reação que pareceu irrelevante ao que eu estava dizendo. Ciente de que ele havia sido diagnosticado como esquizofrênico crônico, sucumbi à mentalidade clínica e presumi que minha incapacidade de compreendê-lo se devia à sua confusão mental. "Você parece estar tendo dificuldades para acompanhar o que estou dizendo", observei.

Então, outro paciente interveio: "Eu compreendo o que ele está dizendo". Ele então passou a explicar a relevância das palavras do outro no contexto de minha introdução. Reconhecendo que o homem não estava confuso, mas que eu simplesmente não havia compreendido a relação entre nossos pensamentos, fiquei desapontado com a facilidade com a qual eu atribuíra a ele a responsabilidade pela interrupção da comunicação. Gostaria de ter reconhecido meus próprios sentimentos, dizendo, por exemplo: "Estou confuso. Gostaria de entender a relação entre o que eu disse e sua resposta, mas não consigo. Você estaria disposto a explicar como suas palavras têm relação com o que eu disse?"

Exceto esse breve desvio para a mentalidade clínica, a sessão com os pacientes prosseguiu com sucesso. A equipe, impressionada com as respostas dos pacientes, ficou imaginando se eu considerava aquele grupo de pacientes mais cooperativo do que o habitual. Respondi que, quando eu evitava diagnosticar as pessoas e, em vez disso, permanecia conectado à vida que acontecia dentro delas e em mim mesmo, as pessoas geralmente respondiam de forma positiva.

Um membro da equipe então pediu que uma sessão semelhante fosse realizada como experiência de aprendizado, com alguns dos psicólogos e psiquiatras como participantes. Nisso, os

pacientes que estavam no palco trocaram de lugar com vários voluntários na platéia. Ao trabalhar com a equipe, tive muitas dificuldades para explicar a um psiquiatra a diferença entre a compreensão intelectual e a empatia da CNV. Sempre que alguém do grupo expressava seus sentimentos, ele oferecia sua compreensão da dinâmica psicológica desses sentimentos, em vez de entrar em empatia com eles. Quando isso aconteceu pela terceira vez, um dos pacientes na platéia explodiu: "Você não vê que está fazendo de novo? Você está interpretando o que ela está dizendo, em vez de entrar em empatia com seus sentimentos!"

Ao adotarmos as habilidades e a consciência da CNV, podemos aconselhar os outros em encontros que são genuínos, abertos e mútuos, em vez de recorrermos a relações profissionais caracterizadas pelo distanciamento emocional, diagnósticos e hierarquia.

Resumo

A CNV melhora a comunicação interior, ao nos ajudar a traduzir mensagens internas negativas em sentimentos e necessidades. Nossa capacidade de distinguir nossos próprios sentimentos e necessidades e de entrar em empatia com eles pode nos libertar da depressão. Podemos então reconhecer o elemento de escolha em todas as nossas ações. Ao mostrar como nos concentrarmos naquilo que realmente desejamos, em vez de naquilo que há de errado com os outros ou com nós mesmos, a CNV nos dá as ferramentas e a compreensão de que precisamos para criar um estado mental mais pacífico. Profissionais de aconselhamento e psicoterapia também podem utilizar a CNV para criar relacionamentos com os pacientes que sejam mútuos e autênticos.

A CNV em ação

Lidando com ressentimentos e julgamentos que fazemos de nós mesmos

Um estudante de comunicação não-violenta compartilha a seguinte história:

Eu acabara de voltar de meu primeiro seminário residencial em CNV. Uma amiga que eu não encontrava havia dois anos estava me esperando em casa. Íris fora bibliotecária de escola durante 25 anos. Encontrei-a pela primeira vez durante uma difícil trilha pela floresta que havia culminado num jejum solitário de três dias nas montanhas. Depois de escutar minha descrição entusiasmada da CNV, Íris revelou que ela ainda estava magoada com o que uma das líderes da jornada havia dito a ela seis anos antes. Eu me lembrava claramente daquela pessoa: Lívia, o bicho do mato, com as palmas das mãos sulcadas de cortes provocados pelas cordas que haviam segurado firmemente seu corpo contra a montanha; ela interpretava excrementos de animais, uivava no escuro, dançava sua alegria, gritava sua verdade e mostrou as nádegas para nosso ônibus quando nos despedimos pela última vez. O que Íris ouvira Lívia dizer durante uma das sessões de verdade pessoal foi o seguinte: "Íris, não suporto gente como você, sempre nojenta de tão gentil e doce, o tempo todo a frágil bibliotecariazinha que você é. Por que você simplesmente não deixa isso e segue em frente?"

Durante seis anos, Íris ouvira a voz de Lívia na cabeça e, durante todo esse tempo, ela estivera respondendo a Lívia mentalmente. Estávamos ambos ansiosos para descobrir como uma consciência da CNV poderia afetar aquela situação. Interpretei o papel de Lívia e repeti sua frase para Íris.

ÍRIS *(esquecendo-se da CNV, ouve crítica e recriminação)* Você não tem o direito de me dizer isso. Você não sabe que tipo de pessoa ou de bibliotecária eu sou! Levo minha profissão a sério e, para sua informação, me considero uma educadora, assim como qualquer professora...

EU *(com a consciência da CNV, escutando com empatia, como se fosse Lívia)* Está me parecendo que você está com raiva porque quer que eu conheça e reconheça quem você realmente é antes de criticá-la. É isso mesmo?

ÍRIS Isso mesmo! Você simplesmente não tem nem idéia de quanto me custou só me inscrever para essa trilha. Olhe! Aqui estou eu: consegui terminar, não é? Enfrentei todos os desafios desses catorze dias e os superei todos!

EU *(como Lívia)* Estou escutando que você se sente magoada e teria gostado de obter algum reconhecimento e valorização por todo o trabalho duro e pela coragem que demonstrou?

Seguiram-se algumas trocas de palavras a mais, depois das quais Íris mostrou uma mudança; essas mudanças muitas vezes podem ser observadas fisicamente quando uma pessoa sente-se "escutada" como desejava. Por exemplo, a pessoa pode relaxar e respirar mais fundo nesse momento. Isso com freqüência indica que a pessoa recebeu empatia adequada e pode agora desviar sua atenção para outra coisa que não o sofrimento que estivera expressando. Às vezes, elas estão prontas para ouvir os sentimentos e necessidades de outros. Outras vezes, é preciso mais uma rodada de empatia para atender a outra área de sofrimento na pessoa. Nessa situação com Íris, pude perceber que havia outra parte dela que precisava de atenção antes que fosse capaz de escutar Lívia. Íris tivera seis anos de oportunidade para se recriminar por não ter dado uma resposta honrada no próprio local. Depois da mudança sutil, ela imediatamente continuou:

ÍRIS Que diabos, eu devia ter dito tudo isso a ela seis anos atrás!

EU *(como eu mesmo, um amigo em empatia)* Você está frustrada porque gostaria de ter se articulado melhor na ocasião?

ÍRIS Sinto-me uma idiota! Eu sabia que não era uma "frágil bibliotecariazinha", mas por que não disse isso a ela?

EU Então você gostaria de ter estado em conexão consigo mesma o bastante para dizer isso?

ÍRIS Sim. E também estou furiosa comigo mesma! Gostaria de não ter deixado que ela me tratasse daquele jeito.

EU Você gostaria de ter sido mais positiva do que foi?

ÍRIS Exatamente, preciso me lembrar de que tenho o direito de me orgulhar daquilo que sou.

Íris ficou calada por alguns segundos. Então disse estar pronta para praticar a CNV e escutar de forma diferente o que Lívia lhe disse:

EU *(como Lívia)* Íris, não suporto gente como você, sempre nojenta de tão gentil e doce, o tempo todo a frágil bibliotecariazinha que você é. Por que você simplesmente não deixa disso e segue em frente?

ÍRIS *(escutando os sentimentos, necessidades e pedidos de Lívia)* Ah, Lívia, está me parecendo que você está realmente frustrada... frustrada porque... porque eu... *(Aqui Íris se flagra num engano comum. Ao utilizar a palavra* eu, *ela*

atribui os sentimentos de Lívia a si mesma, em vez de a algum desejo da parte de Lívia que gerou o sentimento. Isto é, em vez de "você está frustrada porque queria algo diferente de mim", ela pensou: "você está frustrada porque eu sou de determinado jeito".)

ÍRIS *(tentando de novo)* Ok, Lívia, parece que você está realmente frustrada porque está querendo... hum... está querendo...

Ao tentar sinceramente me identificar com Lívia em minha interpretação, de repente senti um lampejo de consciência do que eu (como Lívia estava ansiando obter: "Conexão! É o que estou querendo! Quero me sentir conectada... a você, Íris! E estou tão frustrada com toda essa doçura e gentileza que se interpõem no caminho que quero estraçalhar com elas para poder realmente tocar você!"

Sentamos ambos um tanto atordoados depois daquela explosão, e então Íris disse: "Se eu soubesse que isso era o que ela queria, se ela tivesse conseguido me dizer que o que ela desejava era uma conexão de verdade comigo... Puxa, quero dizer, isso parece quase amor".

Embora ela nunca tenha encontrado a verdadeira Lívia para verificar esse *insight*, depois daquela sessão prática de CNV, Íris conseguiu obter uma resolução interior para o conflito que a incomodava insistentemente e passou a achar mais fácil escutar com uma nova consciência quando as pessoas à sua volta lhe diziam coisas que ela anteriormente teria interpretado como "recriminações".



...quanto mais você se tornar um conhecedor da gratidão, menos você será vítima do ressentimento, da depressão e do desespero. A gratidão funcionará como um elixir que gradualmente dissolverá a concha dura de seu ego — sua necessidade de possuir e controlar — e transformará você num ser generoso. O senso de gratidão produz uma verdadeira alquimia espiritual, torna-nos magnânimos — de almas grandes.

SAM KEEN



13. Expressando apreciação na comunicação não-violenta



A intenção por trás da apreciação

"Você fez um trabalho muito bom nesse relatório."

"Você é uma pessoa muito sensível."

"Foi muito gentil de sua parte me oferecer carona para casa na noite passada."

Frases como essas são tipicamente pronunciadas como expressões de apreciação na comunicação alienante da vida. Talvez você esteja surpreso que eu considere elogios e cumprimentos como alienantes da vida. Observe, porém, que a apreciação expressada dessa forma revela pouco do que está acontecendo dentro de quem fala e estabelece que quem fala está em posição de julgar. Defino julgamentos — tanto positivos quanto negativos — como comunicação alienante da vida.

Cumprimentos são muitas vezes julgamentos dos outros, ainda que positivos.

Nos treinamentos que oferecemos em empresas, é comum eu encontrar gerentes que defendem a prática do elogio e das congratulações, alegando que "funciona". "As pesquisas mostram", eles afirmam, "que se um gerente congratula os subordinados, estes trabalham mais. E o mesmo acontece nas escolas: se os professores elogiam os alunos, estes estudam mais". Tendo revisado essas pesquisas, acredito que quem recebe esse tipo de elogio de fato trabalha mais — mas só inicialmente. Uma vez que eles percebam a manipulação por trás da apreciação, sua produtividade cairá. No entanto, o que mais me perturba é que a beleza da apreciação é estragada quando as pessoas começam a perceber a intenção oculta de conseguir algo delas.

Além disso, quando usamos o reforço positivo como meio de influenciar os outros, pode não ficar claro como eles estão recebendo a mensagem. Há um cartum em que um índio norte-americano diz ao outro: "Veja como uso a psicologia moderna com esse cavalo!" Ele então leva o seu amigo para um lugar de onde o cavalo pode escutar sua conversa e exclama: "Tenho o cavalo mais rápido e mais corajoso de todo o Oeste!" O cavalo parece triste e diz para si mesmo: "E agora? Ele deve ter saído e comprado outro cavalo".

Expresse apreciação como forma de celebrar, e não de manipular.

Quando usamos a CNV para expressar apreciação, é puramente para celebrar, não para obter algo em troca. Nossa única intenção é celebrar como nossa vida foi enriquecida pelos outros.

OS TRÊS COMPONENTES DA APRECIAÇÃO

A CNV distingue claramente três componentes ao expressarmos apreciação:

1. as ações que contribuíram para nosso bem-estar;
2. as necessidades específicas que foram atendidas;
3. os sentimentos agradáveis gerados pelo atendimento dessas necessidades.

Agradecer na CNV: "Isso é o que você fez; isso é o que sinto; essa é minha necessidade que foi atendida".

A seqüência desses ingredientes pode variar; às vezes, todos os três podem ser expressos por um sorriso, ou por um simples "obrigado". Entretanto, se queremos garantir que nossa apreciação seja plenamente recebida, vale a pena desenvolver a eloqüência para expressar verbalmente todos os três componentes. O diálogo a seguir ilustra como elogios podem ser transformados em apreciação que abrange todos os três componentes:

PARTICIPANTE *(abordando-me ao final de um seminário)* Marshall, você é brilhante!

EU Não estou desfrutando da sua apreciação tanto quanto gostaria.

PARTICIPANTE Por quê, o que você quer dizer?

EU Ao longo de minha vida, já fui chamado de uma infinidade de nomes; no entanto, não me lembro de ter aprendido nada quando dizem o que sou. Gostaria de aprender com sua apreciação e desfrutá-la, mas, para isso, eu precisaria de mais informações.

PARTICIPANTE Como o quê?

EU Em primeiro lugar, gostaria de saber o que eu disse ou fiz que tornou sua vida mais maravilhosa.

PARTICIPANTE Bem, você é tão inteligente...

EU Creio que você tenha acabado de me dar *outro* julgamento, que *ainda* me deixa sem saber o que fiz para tornar sua vida mais maravilhosa.

A participante pensa um pouco e então mostra as notas que tomou durante o seminário: "Veja nesses dois exemplos. Foram essas duas coisas que você disse".

EU Ah, então foram essas duas coisas que falei que você apreciou.

PARTICIPANTE Sim.

EU Agora, gostaria de saber como você se sente em relação a eu ter falado essas duas coisas.

PARTICIPANTE Esperançosa e aliviada.

EU Agora eu gostaria de saber quais necessidades suas foram atendidas quando falei essas duas coisas.

PARTICIPANTE Tenho um filho de 18 anos e não tenho conseguido me comunicar com ele. Tenho procurado desesperadamente alguma orientação que possa ajudar a me relacionar com ele de forma mais amorosa, e essas duas coisas que você falou me deram a orientação que eu estava procurando.

Tendo ouvido as três informações — o que fiz, como ela se sentiu e quais de suas necessidades foram atendidas —, pude então celebrar a apreciação juntamente com ela. Se ela tivesse inicialmente expressado sua apreciação na CNV, poderia ter soado assim: "Marshall, quando você disse essas duas coisas (mostrando-me suas anotações), senti muita esperança e alívio, porque tenho procurado uma maneira de estabelecer uma conexão com meu filho, e isso me deu a orientação que estava procurando".

Recebendo apreciação

Muitos de nós não recebemos elogios de boa vontade. Tortura-nos pensar se os merecemos. Preocupamo-nos com o que se espera de nós — especialmente se temos professores ou gerentes que usam o elogio como instrumento para incrementar a produtividade. Ou ficamos nervosos por termos de corresponder à apreciação. Acostumados a uma cultura em que comprar, trabalhar para ganhar e merecer são os modos padrão de intercâmbio, muitas vezes nos sentimos desconfortáveis com o simples ato de dar e receber.

A CNV nos encoraja a receber apreciação com a mesma qualidade empática que expressamos ao escutar outras mensagens. Ouvimos o que fizemos que contribuiu para o bem-estar dos outros; escutamos seus sentimentos e as necessidades que foram atendidas. Aceitamos em nosso coração a alegre realidade de que cada um de nós pode melhorar a qualidade de vida dos outros.

Aprendi a receber elogios de boa vontade com meu amigo Nafez Assailey. Ele era membro de um grupo de palestinos que eu convidara a ir à Suíça para um treinamento em CNV, numa época em que as precauções de segurança haviam tornado impossível treinar grupos mistos de palestinos e israelenses em qualquer de seus respectivos territórios. Ao final do seminário, Nafez veio falar comigo: "Esse treinamento será muito valioso para trabalharmos pela paz em nossa terra", reconheceu. "Gostaria de agradecer a você da maneira que nós, muçulmanos sufis, fazemos quando desejamos expressar uma especial apre-

Receba apreciação sem se sentir superior e sem falsa modéstia.

ciação de alguma coisa". Prendendo o polegar no meu, ele me olhou nos olhos e disse: "Beijo o Deus em você que permite que você nos dê o que deu". Aí, beijou minha mão.

A expressão de agradecimento de Nafez me ensinou uma maneira diferente de receber apreciação. Geralmente, ela é recebida de uma entre duas posições opostas. Em um extremo está o egocentrismo: acreditar que somos superiores porque fomos apreciados. Em outro extremo está a falsa humildade, negando a importância da apreciação com desmerecimento: "Ah, não foi nada". Nafez me mostrou que eu poderia receber apreciação com alegria, consciente de que Deus deu a todos o poder de enriquecer a vida dos outros. Se tenho consciência de que é esse poder de Deus operando através de mim que me dá o poder de enriquecer a vida dos outros, então posso evitar tanto a armadilha do ego quanto a falsa humildade.

Uma vez, Golda Meir, quando primeira-ministra de Israel, repreendeu um de seus ministros: "Não seja tão humilde, você não é tão grande". As linhas a seguir, atribuídas à escritora contemporânea Marianne Williamson, servem como outro lembrete para que eu evite a armadilha da falsa humildade:

Nosso maior medo não é o de sermos inadequados. Nosso maior medo é o de sermos poderosos além da conta.
É nossa luz, e não nossas trevas, que nos amedronta. Você é um filho de Deus. Sua pretensa humildade não contribuirá para o mundo.
Não há nada de iluminado em se encolher para que as outras pessoas não se sintam inseguras perto de você.
Nascemos para manifestar a glória de Deus que está dentro de nós. Não apenas em alguns de nós, mas em todas as pessoas.

E ao deixarmos nossa própria luz brilhar, inconscientemente damos aos outros a mesma permissão.
Quando nos libertamos de nosso medo, nossa presença automaticamente liberta os outros.



A ÂNSIA POR APRECIAÇÃO

Paradoxalmente, apesar de nosso desconforto em receber elogios, a maioria de nós anseia por ser genuinamente reconhecido e apreciado. Durante uma festa-surpresa realizada para mim, um amigo de 12 anos de idade sugeriu um joguinho para ajudar a apresentar os convidados uns aos outros. Deveríamos escrever uma pergunta e colocá-la numa caixa. Depois as pessoas, uma a uma, deveriam sortear uma pergunta e respondê-la em voz alta.

Tendo recentemente trabalhado como consultor para vários departamentos assistenciais e organizações industriais, fiquei impressionado com a freqüência com que as pessoas expressavam a falta de apreciação no trabalho. "Não importa quanto trabalhe duro", suspiravam, "você nunca ouve uma palavra agradável de ninguém. Mas cometa um único erro e sempre haverá alguém caindo em cima." Então, para aquele jogo, escrevi a pergunta: "Que tipo de elogio alguém poderia expressar para fazê-lo pular de alegria?"

Uma mulher tirou essa pergunta de dentro da caixa, leu-a e começou a chorar. Como diretora de um abrigo para mulheres vítimas de violência doméstica, ela devotava uma considerável energia todos os meses para criar uma programação que agradasse o maior número possível de pessoas. No entanto,

todas as vezes que a programação era apresentada, alguém sempre reclamava. Ela não conseguia se lembrar de jamais ter recebido apreciação por seus esforços para elaborar uma programação adequada. Tudo isso passara por sua mente enquanto ela lia minha pergunta, e a ânsia por apreciação a levou às lágrimas.

Ao ouvir a história daquela mulher, outro amigo meu disse que ele também gostaria de responder à pergunta. Todos os demais então pediram sua vez; várias pessoas choraram ao responder.

Embora a ânsia por apreciação — em contraponto a "ataques" manipulativos — seja particularmente evidente no trabalho, ela também afeta a vida familiar. Certa noite, quando apontei que ele deixara de executar uma tarefa doméstica, meu filho Brett respondeu: "Papai, você tem consciência de quantas vezes você diz o que está errado, mas quase nunca diz o que está certo?" Sua observação calou fundo em mim. Percebi como estava o tempo todo procurando melhorias, mas mal parava para celebrar as coisas que estavam indo bem. Eu tinha acabado de terminar um seminário com mais de cem participantes, todos os quais tinham feito uma avaliação muito boa do seminário, com exceção de uma pessoa. Entretanto, o que ficara em minha mente fora a insatisfação daquela única pessoa.

Tendemos a registrar o que está dando errado, não o que está dando certo.

Naquela noite, escrevi uma canção que começava assim:

Se eu for 98% perfeito
em qualquer coisa que faça,
será dos 2% que estraguei
que me lembrarei no final.

Ocorreu-me que eu tinha uma chance de adotar a perspectiva de uma professora que conheci. Um de seus alunos, não tendo estudado para a prova, resignou-se a entregar um pedaço de papel em branco com seu nome no alto. Mais tarde, ele ficou surpreso quando a professora lhe devolveu a prova com uma nota de 14%. "Por que eu tive 14%?", ele perguntou, incrédulo. "Pelo capricho", ela respondeu. Desde o "toque de despertar" de meu filho Brett, venho tentando ter mais consciência do que os outros à minha volta fazem que enriquece minha vida e tento afiar minhas habilidades de expressar essa apreciação.

Superando a relutância em expressar apreciação

Fiquei profundamente comovido por um trecho do livro de John Powell, *The secret of staying in love* [*O segredo do amor eterno*], no qual ele descreve a tristeza por não ter conseguido durante o tempo de vida do pai expressar quanto o apreciava. Como me parece doloroso perder a chance de apreciar as pessoas que foram as maiores influências positivas em nossa vida!

Imediatamente, veio-me à mente meu tio Julius Fox. Quando eu era menino, ele vinha todos os dias oferecer cuidados de enfermagem à minha avó, que estava totalmente paralisada. Enquanto cuidava dela, ele sempre tinha um sorriso caloroso e amoroso em seu rosto. Não importava quanto a tarefa parecesse desagradável a meus olhos de menino, meu tio a tratava como se minha avó estivesse lhe fazendo o maior favor do mundo ao permitir que ele cuidasse dela. Isso me deu um maravilhoso modelo de força masculina, ao qual recorri muitas vezes desde então.

Eu me dei conta de que nunca havia expressado apreciação por meu tio, que agora estava doente e prestes a morrer. Pensei

em fazer isso, mas pude sentir minha própria resistência: "Tenho certeza de que ele já sabe quanto significa para mim, não preciso dizer isso em voz alta; além do mais, ele pode ficar constrangido se eu puser isso em palavras". Assim que esses pensamentos entraram em minha cabeça, eu soube que eles não eram verdadeiros. Eu havia presumido inúmeras vezes que os outros sabiam da intensidade de minha apreciação por eles, para mais tarde descobrir que não sabiam. E, mesmo quando as pessoas ficavam constrangidas, elas ainda assim queriam ouvir um elogio verbalizado.

Ainda hesitante, disse a mim mesmo que palavras não poderiam fazer justiça à profundidade do que eu desejava comunicar. No entanto, rapidamente descartei esse pensamento: sim, as palavras podem ser veículos muito limitados para transmitir as realidades que sentimos em nosso coração, mas, como aprendi, "tudo o que vale a pena fazer também vale a pena ser feito de forma limitada!".

No fim das contas, logo me vi sentado junto ao tio Julius numa reunião de família, e as palavras simplesmente fluíram de dentro de mim. Ele as aceitou com alegria e sem constrangimento. Transbordando com os sentimentos daquela noite, voltei para casa, escrevi um poema e o mandei para ele. Mais tarde me disseram que todos os dias até morrer, três semanas depois, meu tio pedia que lessem o poema para ele.

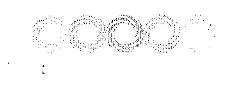
Resumo

Cumprimentos convencionais freqüentemente tomam a forma de julgamentos, ainda que positivos, e às vezes são feitos com a intenção de manipular o comportamento dos outros. A CNV nos encoraja a expressar apreciação somente para celebrar.

Colocamos: (1) a ação que contribuiu para nosso bem-estar; (2) a necessidade específica que foi atendida; e (3) o sentimento de prazer que foi gerado em conseqüência disso.

Quando recebemos elogios expressos dessa maneira, podemos aceitá-los sem nenhum sentimento de superioridade ou de falsa humildade, celebrando juntamente com a pessoa que nos oferece sua apreciação.

Epílogo



Uma vez perguntei a meu tio Julius como ele desenvolvera uma capacidade tão notável de doar com compaixão. Ele pareceu sentir-se honrado com minha pergunta, sobre a qual refletiu antes de responder isto: "Tive a sorte de ter bons professores". Quando perguntei quem tinham sido eles, ele lembrou: "Sua avó foi a melhor professora que tive. Você viveu com ela quando ela já estava doente, de modo que não pôde saber como ela realmente era. Por exemplo, sua mãe já lhe contou sobre a ocasião, durante a Depressão, em que ela levou um alfaiate, a esposa e dois filhos deles para viverem com ela por três anos, depois que o homem perdeu a casa e o negócio?" Eu me lembrava bem dessa história. Ela me deixara muito impressionado quando minha mãe a contou pela primeira vez, porque nunca consegui entender como minha avó havia encontrado espaço para a família do alfaiate quando ela já criava os nove filhos numa casinha de tamanho modesto!

Tio Julius relembrou a compaixão de minha avó em algumas outras histórias, que eu havia escutado quando criança. Então ele perguntou: "Com certeza, sua mãe deve ter lhe contado sobre Jesus".

"Sobre quem?"

"Jesus."

"Não, ela nunca me falou sobre Jesus."

A história sobre Jesus foi o precioso presente final que recebi de meu tio antes dele morrer. É uma história verdadeira, de uma ocasião em que um homem bateu à porta dos fundos de minha avó pedindo um pouco de comida. Isso não era incomum. Embora minha avó fosse muito pobre, toda a vizinhança sabia que ela dava comida a qualquer um que aparecesse à sua porta. O homem tinha barba e cabelos pretos rebeldes e despenteados; suas roupas estavam em farrapos e ele usava uma cruz pendurada no pescoço, feita de galhos amarrados com cordas. Minha avó o convidou a entrar em sua cozinha para comer algo, e, enquanto ele comia, ela perguntou seu nome.

"Meu nome é Jesus", ele respondeu.

"E o senhor tem sobrenome?", ela perguntou.

"Eu sou Jesus, o Senhor". (O inglês de minha avó não era muito bom. Um outro tio, Isidor, mais tarde me disse que entrou na cozinha quando o homem ainda estava comendo e vovó apresentou o estranho como "seu Ossenhor"...)

Enquanto o homem ainda comia, minha avó perguntou onde ele morava.

"Eu não tenho lar."

"Bem, onde o senhor vai passar esta noite? Está frio."

"Eu não sei".

"O senhor gostaria de ficar aqui?", ela ofereceu.

Ele ficou sete anos.

Quanto à comunicação não-violenta, minha avó tinha um dom natural. Ela nem pensou em quem "era" aquele homem. Se o tivesse feito, provavelmente o teria julgado louco e se livrado dele. Mas, não, ela pensava em o que as pessoas sentem e do que precisam. Se elas têm fome, alimente-as. Se não têm um teto sobre a cabeça, dê-lhes um lugar para dormir.

Minha avó adorava dançar, e minha mãe se lembra dela dizendo sempre: "Nunca ande quando puder dançar". E, assim, encerro este livro a respeito da linguagem da compaixão com uma canção a respeito de minha avó, que falava e vivia a linguagem da Comunicação Não-Violenta.

Um dia, um homem chamado Jesus
Apareceu à porta de minha avó.
Ele pediu um pouco de comida,
Mas ela não o deixou mais só.

Ele disse que era Jesus, o Senhor;
Ela não foi a Roma para confirmar.
Ele ficou por vários anos,
Assim como muitos outros sem lar.

Foi à maneira judaica
Que ela me ensinou o que Jesus tinha a dizer.
Daquele modo precioso,
Ela me ensinou o que Jesus tinha a dizer.

E era: "Alimente os famintos, cure os doentes,
E então se dê um tempinho.

Nunca ande quando puder dançar;
Faça da sua casa um aconchegante ninho".

Foi à sua maneira judaica
Que ela me ensinou o que Jesus tinha a dizer.
Daquele modo precioso,
Ela me ensinou o que Jesus tinha a dizer.



www.nonviolentcommunication.com

Por favor, visite o *site* acima (em inglês) para obter mais informações sobre a comunicação não-violenta e sobre o autor, para conhecer *links* com *sites* regionais relacionados à CNV e para conseguir material de referência sobre aplicações específicas da comunicação não-violenta a diferentes situações.

Temos o compromisso de atualizar constantemente nosso *site* com mais material de referência. Assim, por favor, visite-nos com freqüência e recomende nosso *site* a seus amigos e colegas, de modo que também eles possam aprender sobre a comunicação não-violenta.

Bibliografia



ALINSKY, Saul D. *Rules for radicals: a practical primer for realistic radicals.* New York: Random House, 1971.

BECKER, Ernest. *The birth and death of meaning.* New York: Free Press, 1971.

_______. *The revolution in psychiatry: the new understanding of man.* New York: Free Press, 1964.

BENEDICT, Ruth. Synergy-patterns of the good culture. *Psychology Today,* June 1970.

BOSERUP, Anders & MACK, Andrew. *War without weapons: non-violence in national defense.* New York: Schocken, 1975.

BOWLES, Samuel & GINTIS, Herbert. *Schooling in capitalist America: educational reform and the contradictions of economic life.* New York: Basic Books, 1976.

BUBER, Martin. *I and thou.* New York: Scribner, 1958. [*Eu e tu.* Trad. Newton Aquiles von Zuben. São Paulo: Centauro, 2001.]

CRAIG, James & Marguerite. *Synergic power.* Berkeley: Proactive Press, 1974.

DASS, Ram. *The only dance there is.* New York: Harper & Row, 1974.

_______. & BUSH, Mirabai. *Compassion in action: setting out on the path of service.* New York: Bell Tower, 1992.

_______. & GORMAN, Paul. *How can I help? Stories and reflections on service.* New York: Knopf, 1985. [*Como posso ajudar? Histórias e reflexões sobre serviço.* Trad. Renate Molz. São Leopoldo: Sinodal; Petrópolis: Vozes, 1990.]

DOMHOFF, William G. *The higher circles: the governing class in America.* New York: Vintage, 1971.

ELLIS, Albert. *A guide to rational living.* Wilshire Book Co., 1961.
FREIRE, Paulo. *Pedagogia do oprimido.* São Paulo: Paz e Terra, 41. ed., 2002.
FROMM, Erich. *Escape from freedom.* New York: Holt, Rinehart & Winston, 1941. [*O medo à liberdade.* Trad. Octavio Alves Filho. Rio de Janeiro: Guanabara, 1986.]
_______. *The art of loving.* New York: Harper & Row, 1956. [*A arte de amar.* Trad. Eduardo Brandão. São Paulo: Martins Fontes, 2000.]
GENDLIN, Eugene. *Focusing.* Living Skills Media Center: Portland, OR, 1978.
GLENN, Michael & KUNNES, Richard. *Repression or revolution.* New York: Harper & Row, 1973.
GREENBERG, Dan & JACOBS, Marcia. *How to make yourself miserable.* New York: Vintage, 1987. [*Como enlouquecer você mesmo: o poder do pensamento negativo.* São Paulo: 34, 1999.]
HARVEY, O. J. *Conceptual systems and personality organization.* New York: Harper & Row, 1961.
HILLESUM, Etty. *A diary.* London: Jonathan Cape, 1983. [*Uma vida interrompida: os diários de Etty Hillesum.* Trad. Antônio C. G. Penna. Rio de Janeiro: Record, 1986.]
HOLT, John. *How children fail.* New York: Pitman, 1964.
HUMPHREYS, Christmas. *The way of action.* Harmondsworth: Penguin, 1960.
IRWIN, Robert. *Nonviolent social defense.* New York: Harper & Row, 1962.
JOHNSON, Wendell. *Living with change.* New York: Harper & Row, 1972.
KATZ, Michael. *Class, Bureaucracy and the schools.* Preager Text Publishers, 2. ed., 1975.
_______. *School reform: past and present.* Boston: Little, Brown, 1971.
KAUFMANN, Walter. *Without guilt and justice.* New York: Wyden, 1973.
KEEN, Sam. *To a dancing God.* New York: Harper & Row, 1970.
_______. *Hymns to an unknown God: awakening the spirit in everyday life.* New York: Bantam, 1994.
KELLY, George A. *The psychology of personal constructs.* V. 1-2. New York: Norton, 1955.

KORNFIELD, Jack. *A path with heart: a guide through the perils and promises of spiritual life.* New York: Bantam, 1993. [*Um caminho com o coração.* Trad. Merle Scoss e Melania Scoss. São Paulo: Cultrix, 1997.]
KOZOL, Jonathan. *The night is dark and I am far from home.* Boston: Houghton-Mifflin, 1975.
KURTZ, Ernest & KETCHAM, Katherine. *The spirituality of imperfection: modern wisdom from classic stories.* New York: Bantam, 1992.
LYONS, Gracie. *Constructive criticism.* Oakland, CA: IRT Press, 1977.
MAGER, Robert. *Preparing instructional objectives.* Fearon, 1962. [*A formulação de objetivos de ensino.* Trad. Cosete Ramos e Débora Karam Galarza. Porto Alegre: Globo, 1983.]
MASLOW, Abraham. *Eupsychian management.* Dorsey Press, 1965.
_______. *Toward a psychology of being.* Princeton: Van Nostrand, 1962.
MCLAUGHLIN, Corinne & DAVIDSON, Gordon. *Spiritual politics: changing the world from the inside out.* New York: Ballantine, 1994.
MILGRAM, Stanley. *Obedience to authority: an experimental view.* New York: Harper & Row, 1974. [*Obediência e autoridade: uma visão experimental.* Trad. Luiz Orlando Coutinho Lemos. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1983.]
POSTMAN, Neil & WEINGARTNER, Charles. *Teaching as a subversive activity.* Delacorte, 1969.
_______. *The soft revolution: a student handbook for turning schools around.* New York: Delta, 1971.
POWELL, John. *The secret of staying in love.* Niles: Argus, 1974. [*O segredo do amor eterno.* Trad. Carlos A. Gohn *et al.* Belo Horizonte: Crescer, 1993]
_______. *Why am I afraid to tell you who I am?* Niles: Argus, 1976. [*Por que tenho medo de lhe dizer quem sou? Insights a respeito do autoconhecimento, do crescimento pessoal e da comunicação interpessoal.* Trad. Clara Feldman de Miranda. Belo Horizonte: Crescer, 1999.]
ROGERS, Carl. *Freedom to learn.* Charles E. Merrill, 1969. [*Liberdade para aprender.* Trad. Edgar de Godói da Mata Machado e Marcio Paulo de Andrade. Belo Horizonte: Interlivros, 1971.]

______. *On personal power.* New York: Delacorte, 1977. [*Sobre o poder pessoal.* Trad. Wilma Millan Alves Penteado. São Paulo: Martins Fontes, 1986.]

ROGERS, Carl. *Some elements of effective interpersonal communication.* Reprodução mimeografada de uma palestra apresentada no California Institute of Technology, Pasadena, 9 de novembro de 1964.

ROSENBERG, Marshall. *Mutual education: toward autonomy and interdependence.* Seattle: Special Child Publications, 1972.

RYAN, William. *Blaming the victim.* New York: Vintage, 1971.

SCHEFF, Thomas. *Labeling madness.* Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1975.

SCHMOOKLER, Andrew Bard. *Out of weakness: healing the wounds that drive us to war.* New York: Bantam, 1988.

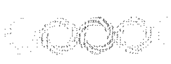
SHARP, Gene. *Social power and political freedom.* Boston: Porter Sargent, 1980.

STEINER, Claude. *Scripts people live.* Grove, 1974. [*Os papéis que vivemos na vida.* Rio de Janeiro: Artenova, 1976.]

SZASZ, Thomas. *Ideology and insanity.* New York: Doubleday, 1970. [*Ideologia e doença mental: ensaios sobre a desumanização psiquiátrica do homem.* Trad. José Sanz. Rio de Janeiro: Zahar, 1980.]

TAGORE, Rabindranath. *Sadhana: the realization of life.* Tucson: Omen, 1972. [*Sadhana — O caminho da realização.* São Paulo: Paulus, 1994.]

Índice remissivo



A

B

R

S

T



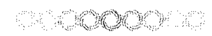
Alguns sentimentos básicos que todos temos

Como nos sentimos quando nossas necessidades *são* atendidas

agradecidos	confiantes	inspirados
alegres	confortáveis	intrigados
alertas	contentes	orgulhosos
aliviados	esperançosos	otimistas
cheios de energia	estimulados	realizados
comovidos	impressionados	surpresos

Como nos sentimos quando necessidades *não são* atendidas

aborrecidos	desorientados	perturbados
confusos	frustrados	preocupados
constrangidos	impacientes	relutantes
desapontados	intrigados	saturados
desconfortáveis	irados	solitários
desencorajados	irritados	tristes
desesperançados	nervosos	



Algumas necessidades básicas que todos temos

Autonomia
Escolher sonhos/metas/valores.
Elaborar planos para realizar os sonhos, metas e valores.

Celebração
Celebrar a criação da vida e os sonhos realizados.
Elaborar as perdas: entes queridos, sonhos etc. (luto).

Comunhão espiritual
beleza
harmonia
inspiração
ordem
paz

Diversão
alegria
riso

Integridade
amor-próprio
autenticidade
criatividade
significado

Interdependência
aceitação
amor
apoio
apreciação
compreensão
comunhão
confiança
consideração
contribuir para o enriquecimento da vida
empatia
encorajamento
honestidade (o tipo de honestidade que nos capacita a aprender com nossas próprias limitações)
proximidade
respeito
segurança emocional

Necessidades físicas
abrigo
água
alimento
ar
descanso
expressão sexual
movimento, exercício
proteção contra formas de vida ameaçadoras: vírus, bactérias, insetos, predadores
toque



SOBRE O CNVC E A CNV

The Center for Nonviolent Communication
2428 Foothill Boulevard, suite E
La Crescenta, CA 91214
EUA
tel.: +1 (818) 957-9393
fax: +1 (818) 957-1424
cnvc@cnvc.org
www.cnvc.org

O Centro para a Comunicação Não-Violenta (Center for Nonviolent Communication, CNVC) é uma organização global que almeja um mundo onde as necessidades de todos sejam atendidas pacificamente. Nossa missão é contribuir para que essa visão se realize, ao facilitarmos a criação de sistemas enriquecedores da vida dentro de nós mesmos, nas relações interpessoais e dentro das organizações. Fazemos isso vivendo e ensinando o processo da Comunicação Não-Violenta (CNV), que fortalece a capacidade das pessoas de se conectarem compassivamente consigo mesmas e com as outras, de compartilharem recursos e resolver conflitos pacificamente.

O CNVC se dedica a estimular uma resposta compassiva às pessoas por meio de honrar nossas necessidades universalmente compartilhadas de autonomia, celebração, integridade, interdependência, sustento físico, diversão e comunhão espiritual. Em todos os aspectos de nossa organização e em todas as nossas interações, temos o compromisso de funcionar em harmonia com o processo que ensinamos, operando por consenso, usando a CNV para resolver conflitos e dando treinamento em CNV a nosso pessoal. Freqüentemente trabalhamos em colaboração com outras organizações em prol de um mundo pacífico, justo e ecologicamente equilibrado.

Propósito, missão, história e projetos

O que é a CNV – É um processo poderoso para inspirar conexões e ações compassivas. Ela oferece uma estrutura básica e um conjunto de habilidades para abordar os problemas humanos, desde os relacionamentos mais íntimos até conflitos políticos globais. A CNV pode nos ajudar a evitar conflitos, bem como a resolvê-los pacificamente. A CNV ajuda a nos concentrarmos nos sentimentos e necessidades que todos temos, em vez de pensarmos e falarmos segundo rótulos desumanizadores ou outros padrões habituais – que são facilmente ouvidos como exigências e como antagônicos, e que contribuem para a violência contra nós mesmos, os outros e o mundo à nossa volta. A CNV capacita as pessoas a se envolverem num diálogo criativo, de modo que elaborem suas próprias soluções plenamente satisfatórias.

De onde veio a CNV – Marshall B. Rosenberg desenvolveu inicialmente o processo da CNV em 1963, e o tem aperfeiçoado continuamente desde então. Rosenberg tomou conhecimento da violência ainda muito jovem e desenvolveu um forte desejo de compreender o que contribuía para que as pessoas fossem violentas umas com as outras, e de explorar que tipos de linguagem, pensamento e comunicação poderiam oferecer alternativas pacíficas à violência que ele encontrava. Seu interesse o levou à universidade, onde ele se doutoraria em Psicologia Clínica. De início, usou a CNV para apoiar comunidades que tentavam integrar pacificamente escolas e outras instituições públicas na década de 1960. Seu trabalho nesses projetos colocou-o em contato com pessoas de várias cidades dos Estados Unidos que desejavam levar seu treinamento a uma ampla base de indivíduos em suas comunidades. Para atender a essa necessidade e difundir mais eficazmente o processo da CNV, em 1984 ele fundou o Centro para a Comunicação Não-Violenta (CNVC). Desde então, criou muito material de estudo, incluindo dois livros em edições comerciais: *Comunicação não-violenta – aprimorando seus relacionamentos pessoais e profissionais* e *Life-enriching education.*

Por muitos anos, o Centro para a Comunicação Não-Violenta tem contribuído para uma vasta transformação social na maneira de pensar, falar e agir – mostrando às pessoas como se conectar de maneira que inspire resultados compassivos. O treinamento em CNV agora é oferecido em todo o mundo pelo dr. Rosenberg e por uma equipe de mais de cem instrutores certificados, e é apoiado por centenas de voluntários dedicados que ajudam a organizar seminários, participam de grupos práticos e coordenam a formação de novas equipes. O treinamento está ajudando a evitar e resolver conflitos em escolas, empresas, instituições de saúde, prisões, grupos comunitários e famílias. Marshall Rosenberg e seus associados introduziram a CNV em locais dilacerados pela guerra, como Serra Leoa, Sri Lanka, Ruanda, Burundi, Bósnia, Sérvia, Colômbia e Oriente Médio.

Agora, busca-se financiamento para apoiar projetos na América do Norte, América Latina, América do Sul, Europa, África, Ásia meridional, Brasil e Oriente Médio. Verbas de fundações ajudaram a iniciar projetos inovadores de aprendizado do CNVC para criar recursos para educadores, e outros projetos voltados para os pais, para mudanças sociais e trabalho em prisões em várias regiões geográficas do mundo. Trabalha-se em sinergia com outras organizações cujas missões estão em sintonia com nossa. Visite o *site* do CNVC para obter informações sobre esses projetos, endereços de *sites* regionais e outros recursos disponíveis para o aprendizado da CNV. Sua contribuição para apoiar esses esforços será muito apreciada.

Uma lista de instrutores certificados pelo CNVC e suas informações de contato pode ser encontrada no *site* do Centro. Essa lista é atualizada mensalmente. O *site* também inclui informações sobre treinamentos patrocinados pelo CNVC e *links* para *sites* regionais afiliados. O CNVC convida você a pensar em levar o treinamento em CNV à sua empresa, escola, igreja ou grupo comunitário. Para informações atualizadas a respeito dos treinamentos programados para a sua região, ou se você quiser organizar treinamentos em CNV, entrar para nossa lista de divulgação ou apoiar nossos esforços para criar um mundo mais pacífico, por favor, contate o CNVC.